

RINGGIT

RAKAN
KEWANGAN
ANDA

JULAI 2014



PERANGKAP HUTANG

ISSN 2180-3684



9 772180 368003



GABUNGAN
PERSATUAN-PERSATUAN
PENGGUNA MALAYSIA



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Sidang Redaksi

Penasihat

Datuk Dr. Marimuthu Nadason
Presiden FOMCA

Ketua Sidang Pengarang

Dato' Paul Selva Raj

Editor

Mohd Yusof bin Abdul Rahman

Sidang Pengarang

Siti Rahayu binti Zakaria
Santhosh Kannan

Ringgit merupakan penerbitan usaha sama di antara Bank Negara Malaysia dan FOMCA. Ia diterbitkan pada setiap bulan. Untuk memuat turun Ringgit dalam format "PDF", sila layari laman sesawang www.fomca.org.my dan www.bnm.gov.my

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia

No. 4, Jalan 1/22A

47300 Petaling Jaya

Selangor Darul Ehsan

Tel : 03-7876 2009

Faks : 03-7877 1076

E-mel : fomca@fomca.org.my

Sesawang: www.fomca.org.my

Bank Negara Malaysia

Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

Tel : 03-2698 8044

Faks : 03-2174 1515

Diurus terbit oleh:

Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (CRRC)

No. 4, Jalan 1/22A

47300 Petaling Jaya

Selangor Darul Ehsan

Tel : 03-7875 2392

Faks : 03-7875 5468

E-mel : info@crcc.org.my

Sesawang: www.crcc.org.my

Dicetak oleh:

فرچیتیکن اساس جای (ملیسیا) سندیرین برجد

Percetakan Asas Jaya

(M) Sdn Bhd

No. 5B, Tingkat 2, Jalan Pipit 2

Bandar Puchong Jaya

47100 Puchong Jaya

Selangor Darul Ehsan

Artikel yang disiarkan dalam Ringgit tidak semestinya mencerminkan pendirian dan dasar Bank Negara Malaysia atau FOMCA. Ia merupakan pendapat penulis sendiri.



Perangkap Hutang

Amalan menabung mempunyai banyak kebaikannya. Selain dapat menyediakan kewangan untuk masa hadapan, tabiat menabung yang diajar sejak kecil membantu mengelakkan pembaziran dan mencegah tabiat berhutang.

Namun, amalan baik yang disemai sejak kecil itu tidak menjanjikan anda bebas daripada hutang. Ada sesetengah individu berhutang kerana mengambil mudah masalah berkenaan.

Ia disebabkan mereka tahu ada banyak agensi mahupun pertubuhan bukan kerajaan (NGO) yang bersedia membantu menyelesaikan masalah hutang yang dihadapi.

Ada orang berhutang kerana mahu menunjuk-nunjuk dan tidak kurang juga disebabkan terpaksa untuk memenuhi tuntutan hidup.

Namun sedarkah anda, berhutang bukan saja membebankan diri sendiri malah ia juga boleh mengganggu perasaan jika jumlah hutang yang dipinjam agak besar dan sukar dilunaskan dalam tempoh ditetapkan.

Perancangan kewangan yang lemah dan tabiat berbelanja yang tidak mengikut kemampuan merupakan faktor utama bertambahnya bebanan hutang serta ketidakupayaan membayar balik pinjaman.

Bukan hanya golongan dewasa, ada juga generasi muda yang terjebak dalam kancuh hutang termasuklah mereka yang baru menjengah dunia pekerjaan.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai isu hutang, ikuti sesi soal jawab bersama Ketua Cawangan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) Johor, Mohd Nasir Mustafa.

Soalan (S): Mengapa kebanyakan kita gemar berhutang walaupun untuk membeli barangan yang tidak penting?

Jawapan (J): Mereka yang berhutang biasanya disebabkan oleh lima perkara iaitu personaliti, pengaruh persekitaran, promosi, pujian dan perasaan serta 'pokai'.

1. Personaliti

Tabiat semula jadi yang suka berhutang. Ia menjadi kebiasaan kepada individu berkenaan apatah lagi jika sering melihat ibu bapa, adik-beradik dan saudara-maranya yang berhutang untuk memenuhi kehendak diri.

2. Pengaruh persekitaran

Rakan sebaya dan juga persekitaran atau situasi



di sekeliling mereka menjadikan hutang sebagai gaya hidup. Keadaan bertambah buruk jika ada rakan yang turut memberi galakan berhutang bagi membeli barangan dikehendaki seperti kereta, kononnya untuk memastikan diri sama taraf dengan kerjaya masing-masing.

3. Promosi

Sesetengah institusi kewangan dan syarikat tertentu menyasarkan golongan muda dan berkerjaya sebagai pelanggan. Promosi secara besar-besaran dijalankan bagi menarik perhatian golongan muda membeli menggunakan kad kredit atau cara berhutang yang lain. Pelbagai taktik digunakan oleh jurujual dalam merencanakan promosi ini sebagai strategi menarik golongan muda menggunakan kad kredit.

4. Pujian dan perasaan

Darah muda, memang suka pujian dan terdorong untuk kelihatan anggun, cantik serta bergaya selaras dengan usia muda dan kerjaya. Disebabkan itu, eksekutif muda wanita dan lelaki berlumba-lumba membeli barangan berjenama yang bukan murah harganya.

Bagi mereka, 'biar papa asal bergaya' bagi menjaga penampilan untuk kekal menarik. Akhirnya, individu yang suka berbelanja tanpa mengikut kemampuan terjebak di dalam kancuh hutang yang serius.

5. Kehabisan wang atau 'pokai'

Disebabkan kehendak hati untuk nampak mewah, mereka sanggup berhutang walaupun menyedari diri kurang berkemampuan. Bertambah teruk apabila jumlah gaji yang diperolehi setiap bulan tidak mencukupi.

Untuk menyelesaikan masalah hutang yang ditanggung, wujud gejala 'gali lubang, tutup lubang', iaitu mencipta hutang baru untuk membayar hutang lama.

Tidak salah memilih gaya hidup yang dikehendaki, tetapi ukurlah baju di badan sendiri, jalan mana yang hendak anda lalui sama ada jalan menuju kebahagiaan atau kesengsaraan.

Namun begitu, ada juga mereka ini yang berhutang disebabkan terpaksa seperti ditimpa kemalangan, membayar perubatan diri serta keluarga, bencana alam dan sebagainya.

S: Apakah jenis hutang yang biasa menghantui golongan muda?

J: Ada dua jenis pinjaman iaitu bercagar dan tidak bercagar. Pinjaman bercagar adalah pinjaman kenderaan atau sewa beli kereta dan pinjaman perumahan.

Pinjaman tidak bercagar seperti kad kredit dan pinjaman peribadi. Kebanyakan hutang dalam kalangan generasi muda adalah pinjaman tidak bercagar. Mengikut statistik Jabatan Insolvensi Malaysia, pinjaman sewa beli adalah penyumbang terbesar kepada kadar kebangkrapan.



S: Bagaimanakah cara pengurusan hutang yang betul?

J: Cara atau kaedah berhutang yang betul ialah dengan membuat hutang yang produktif. Misalnya, hutang untuk melanjutkan pelajaran, membeli rumah atau hartanah dan modal perniagaan.

Jumlah yang dipinjam juga sangat penting bagi memastikan seseorang itu mampu membuat bayaran balik. Penghutang disarankan membuat bayaran ansuran pinjaman tidak melebihi 40 peratus daripada gaji bersih setiap bulan.

Selain itu, pembayaran semula hutang mengikut jadual yang ditetapkan membantu mengelakkan penalti dan caj tambahan lain.

Sekiranya anda menghadapi masalah dalam pembayaran balik pinjaman, segeralah berjumpa dengan institusi kewangan dan berbincang. Berdiam atau melarikan diri bukan satu penyelesaian yang baik.

S: Bagaimana cara untuk mengelakkan diri daripada berhutang?

J: Setiap individu tidak dapat mengelakkan diri daripada berhutang, bezanya adalah alasan untuk berhutang. Jika anda bijak dalam menguruskan hutang pasti ia tidak memberi kesan negatif kepada diri sendiri dan keluarga.

Sebaiknya, anda perlu bijak membezakan keperluan dan kehendak, merancang pembelian serta elakkan pembelian secara mendadak.

Amalkan gaya hidup sederhana dan sentiasa beringat untuk menabung sebahagian daripada pendapatan bagi menghadapi situasi kecemasan seperti sakit, hilang pekerjaan dan sebagainya.

S: Apakah peranan AKPK bagi membantu generasi muda mendapatkan ilmu mengenai pengurusan kewangan dengan lebih mendalam?

J: AKPK ada membuat program khusus bagi mendekati golongan muda dan menerapkan pengetahuan pengurusan kewangan.

Antaranya:

- Program POWER!
– Pengurusan wang ringgit golongan dewasa muda.
- Modul Pengurusan Kewangan Peribadi yang diluluskan oleh Agensi Kelayakan Malaysia / Malaysian Qualifications Agency (MQA) sebagai salah satu mata pelajaran elektif yang ditawarkan kepada pelajar.
- Program pengurusan kewangan berhemat melalui modul Program Latihan Khidmat Negara (PLKN).
- Menawarkan sesi kaunseling kewangan bagi mendapatkan khidmat nasihat.



Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), artikel ini disiarkan di Harian Metro, 27 Jun 2014

Bagaimana Anda Menginsuranskan Pinjaman Rumah: MRTA atau MLTA?



Terdapat pelbagai pelan insurans yang ditawarkan di pasaran pada hari ini. Anda boleh menginsuranskan pelbagai perkara dari aset fizikal seperti kereta sehingga organ seperti pankreas. Terbaru, anda juga boleh menginsuranskan kucing kesayangan anda. Namun begitu, perkara yang menjadi kebiasaan adalah insurans gadaai janji, yang lebih dikenali sebagai insurans pinjaman rumah.

Apakah tujuan anda menginsuranskan pinjaman rumah? Biasanya insurans tersebut akan membayar pinjaman sekiranya berlaku kematian atau hilang upaya kekal kepada pembeli rumah. Syarikat insurans tidak mempertimbang tuntutan insurans sekiranya anda mengguna alasan hidup anda tidak bernasib baik, diberhentikan kerja atau malas bekerja.

Insurans ini bertujuan untuk melindungi keluarga anda daripada mengalami masalah rumah yang ditarik balik oleh pihak pemberi kredit apabila anda meninggal dunia. Terdapat dua jenis insurans gadaai janji, iaitu **Insurans Bertempoh Gadaai Janji Berkurangan** (*Mortgage Reducing Term Assurance, MRTA*) dan **Insurans Bertempoh Gadaai Janji Bertahap** (*Mortgage Level Term Assurance, MLTA*).

MRTA vs MLTA

Bagi memulakan perbincangan tentang kedua-dua jenis insurans ini, kami menyediakan carta yang

mudah bagi menunjukkan perbezaan di antara kedua-dua jenis insurans tersebut. Walaupun tujuan insurans tersebut adalah sama, namun anda akan dapat melihat perbezaannya.

Adakah saya memerlukan insurans gadaai janji?

Untuk menjawab soalan ini pasti rumit. Adakah anda memerlukan insurans hayat? Adakah anda memerlukan insurans kemalangan diri? Ramai yang tidak mengendahkan perkara ini, cuma apabila berlaku kejadian seperti hilang upaya kekal atau kematian, maka barulah mereka benar-benar melihat kepentingan mempunyai insurans gadaai janji. Apabila anda meninggal, orang yang disayangi perlu meneruskan bayaran pinjaman atau jika keadaan mendesak, terpaksa menjual rumah untuk membayar balik pinjaman. Penyelesaian terbaik adalah membayar pinjaman perumahan tersebut sepenuhnya sebelum meninggal.

Namun begitu, realiti sebenarnya kehidupan tidak seperti yang dirancang. Tiada siapa yang tahu apa akan berlaku esok? Insurans adalah bertujuan untuk melindungi anda apabila berlaku sesuatu bencana/

	MRTA	MLTA
Tujuan	Perlindungan	Perlindungan, Simpanan dan/atau nilai wang
Perlindungan	Menjelaskan pinjaman perumahan yang tertunggak mengikut kadar pinjaman secara menurun	Menjelaskan pinjaman perumahan yang tertunggak mengikut kadar jumlah yang diinsuranskan
Bayaran	Bayaran premium tunggal dibuat secara tunai atau dibiayai di dalam pinjaman perumahan	Dibayar secara berkala secara bulanan, suku tahunan, setengah tahun atau tahunan
Jumlah premium	Lebih rendah	Lebih tinggi
Penamaan	Bank sebagai penerima	Sesiapa sahaja boleh diletak sebagai penerima
Pindah Milik	Tidak	Ya
Sesuai untuk*	Pembeli berhasrat untuk memiliki rumah untuk tempoh masa yang panjang	Pembeli berhasrat untuk menjual rumah dalam tempoh yang pendek

*Ia merupakan cadangan, anda harus memilih mana-mana insurans yang bersesuaian dengan keperluan anda. Insurans yang dipilih sepatutnya membuatkan anda berasa selesa sekiranya berlaku sebarang musibah atau bencana.

musibah. Oleh itu, adalah penting untuk mempunyai perlindungan insurans sebagai jaminan masa depan.

Ejen hartanah sudah tentu akan menggalakkan anda untuk mengambil insurans. Kadangkala, dasar mereka hanya memastikan agar mendapat bayaran tanpa mengambil kira apa yang akan berlaku kepada anda. Namun, apabila diperkenal tentang kelebihan polisi insurans, dan gesaan yang mungkin membuat anda berasa bersalah jika tidak meninggalkan orang yang tersayang dalam keadaan tenang dan selesa, perlu diingat bahawa keputusan mutlak mengenai pembelian insurans adalah terletak di tangan anda.

Adakah perlu membeli insurans gadai janji sebaik sahaja membeli rumah saya?

Jawapan mudahnya ialah tidak perlu. Ejen insurans dan bank boleh menjual polisi insurans secara berasingan sekiranya anda tidak membelinya dalam masa yang sama anda membeli rumah. Tetapi harus diingat, apabila anda mengasingkan pembelian insurans gadai janji:-

- 1) Anda perlu membayar MRTA secara premium tunggal – adakah anda mampu membayar jumlah tersebut? Kebanyakan pengguna mengambil MRTA ketika membuat permohonan pinjaman perumahan dan premium insurans dimasukkan ke dalam pinjaman untuk membantu anda membayarnya secara bulanan. Sehubungan itu, anda perlu mempunyai wang yang mencukupi di tangan untuk membayar premium insurans tersebut, sekiranya anda memilih untuk membeli insurans secara berasingan.
- 2) Adakah tidak mempunyai sebarang insurans gadai janji membuatkan anda berasa lemah semangat? Sesetengah individu suka memiliki insurans dan jika tidak mempunyai polisi insurans walaupun dalam tempoh yang singkat, boleh menyebabkan mereka berasa gelisah. Jika anda jenis orang seperti ini, bolehkah anda hanya memiliki pinjaman perumahan, tetapi tidak memiliki insurans gadai janji?

Sekiranya anda telah membuat keputusan, berikut adalah soalan seterusnya – yang mana satukah pilihan anda?

Yang mana lebih baik?

Terdapat dua perbezaan penting di antara MRTA dan MLTA yang perlu diberi perhatian. Pertama, MRTA

akan membayar berdasarkan jumlah yang masih terhutang kepada bank dan MLTA akan membayar jumlah sebenar yang dipersetujui dalam polisi tidak kira berapa banyak jumlah yang anda berhutang (biasanya ia lebih tinggi daripada jumlah yang terhutang dan berdasarkan nilai atau harga belian harta tersebut). Perbezaan kedua adalah MRTA hanya memerlukan pembayaran premium secara tunggal manakala MLTA merupakan bayaran berulang secara tahunan.

Dua perkara lagi yang boleh anda pertimbangkan: MLTA baik kerana anda bukan sahaja akan menerima jumlah yang anda perlu bayar balik kepada bank tetapi anda akan menerima jumlah tambahan sebagai nilai tunai. Namun, premium MLTA adalah bayaran secara berulang-ulang menyebabkan anda akan membayar jumlah premium yang lebih tinggi berbanding MRTA. Apabila mengambil kira jumlah pembayaran yang lebih tinggi, adakah jumlah ini memberi nilai kepada wang anda?

Sebaliknya, MRTA baik sekiranya anda hanya mahu melindungi pinjaman perumahan anda. Walaupun nilai insurans gadai janji sangat minimum, namun ia tetap memberi anda perlindungan. MRTA merupakan pembayaran secara premium tunggal dan ia sangat mudah jika anda tidak mempunyai aliran wang tunai yang mencukupi untuk terus membayar premium setiap tahun.

Anda perlu ingat bahawa MRTA tidak boleh dipindah milik - bermakna insurans anda terikat kepada rumah anda di sepanjang tempoh pembiayaan. Sekiranya anda memilih untuk menjual rumah tersebut, anda tidak boleh membawa polisi tersebut untuk melindungi harta seterusnya. Sebaliknya, MLTA membenarkan anda berbuat demikian, kerana polisi tersebut akan mengikut anda (sekiranya anda mahu).

Dalam hal ini, yang mana satu pilihan terbaik adalah terletak di tangan anda. Sekiranya anda mahukan polisi secara minimum dan hanya untuk melindungi rumah anda, MRTA adalah pilihan anda. Tetapi sekiranya anda inginkan sesuatu yang lebih, MLTA akan menjadi pilihan yang lebih baik.

Akhirnya, setiap polisi mempunyai keistimewaannya yang tersendiri. Anda tidak boleh menyatakan yang mana satukah lebih baik. Seperti kebiasaan, setelah memberikan anda maklumat mengenai ciri-ciri dan kelebihan sesuatu produk, pilihan terbaik tetap di tangan anda.

Sumber: Artikel asal oleh Michelle Brohier diterjemah daripada Ringgitplus.com

Apakah Simpanan Tetap? Bagaimana Simpanan Tetap Berfungsi?



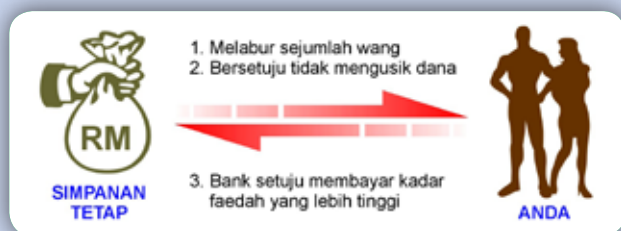
Simpanan tetap atau lebih dikenali sebagai 'FD' (*fixed deposit*) di Malaysia, ialah sejenis simpanan di bank atau akaun pelaburan yang menjanjikan pelabur satu kadar faedah yang tetap. Sebagai balasan, pelabur bersetuju untuk tidak mengeluarkan dananya dalam jangka masa yang ditetapkan.

diselaraskan menurut terma-terma dan syarat-syarat akaun simpanan tetap.

Tempoh simpanan tetap berbeza dari satu bulan sehingga lima tahun.

Apabila anda melabur dalam pelaburan simpanan tetap, anda selalunya dikemukakan dengan tempoh berbeza atau opsyen jangka masa berbeza seperti satu bulan, tiga bulan, enam bulan, satu tahun dan sebagainya.

Setiap tempoh atau jangka masa memberi kadar faedah yang berbeza. Contohnya, bank biasanya menyatakan kadar faedah simpanan tetap mereka dalam jadual seperti yang berikut:-



Dalam pelaburan simpanan tetap, faedah hanya akan dibayar pada penghujung tempoh pelaburan. Ini berlainan dengan akaun simpanan biasa yang faedah dikira setiap hari dan selalunya dibayar pada hujung setiap bulan. Oleh kerana tempoh dan kadar faedah sudah ditetapkan, anda mudah mengira jumlah faedah yang bakal diperolehi pada hujung tempoh pelaburan simpanan tetap.

Tempoh / Jangka Masa	Kadar Faedah (% p.a.)
1 bulan	3.00
2 bulan	3.00
3 bulan	3.05
6 bulan	3.10
12 bulan	3.15

Bagaimana simpanan tetap berfungsi

Anda dibenarkan membuat penunaian awal sebelum tarikh matang sijil akaun simpanan tetap tetapi pembayaran faedah akan dikurangkan dan

Ini bermakna jika anda pilih untuk melabur dalam simpanan tetap dengan tempoh 3 bulan, anda akan mendapat kadar faedah 3.05% setahun pada hujung tempoh 3 bulan tersebut.

Apa Yang Anda Perlu Tahu

Walaupun ia mudah, sesetengah simpanan tetap menawarkan berbagai-bagai ciri. Berikut akan bincangkan sebahagian daripada ciri-ciri biasa yang anda akan dapati bila membuat perbandingan antara simpanan tetap yang ditawarkan oleh bank-bank di Malaysia.



Kekerapan pembayaran faedah

Ini merujuk kepada masa faedah atas simpanan tetap anda dikira dan dibayar. Opsyen yang paling biasa ialah pembayaran faedah pada tarikh matang (iaitu pada penghujung tempoh yang dipersetujui) untuk simpanan tetap jangka pendek, dan pembayaran faedah tahunan (iaitu setiap tahun) untuk simpanan tetap jangka panjang. Sesetengah opsyen biasa adalah:

- Pembayaran tahunan: faedah dibayar pada hujung setiap tahun
- Pembayaran separa-tahun: faedah dibayar pada hujung setiap enam bulan
- Pembayaran suku tahunan: faedah dibayar pada hujung setiap empat bulan
- Pembayaran dua minggu: faedah dibayar pada hujung setiap dua minggu
- Pembayaran mingguan: faedah dibayar pada hujung setiap minggu
- Pembayaran pada tarikh matang: faedah dibayar pada hujung tempoh simpanan tetap



Kiraan faedah simpanan tetap

Di Malaysia, bank selalunya menyebut kadar faedah tahunan bagi simpanan tetap. Contohnya, kadar faedah simpanan tetap 3 bulan akan disebut sebagai 3.05% p.a. (p.a. juga dikenali sebagai per annum atau setahun). Ini bermakna, untuk pelaburan berjumlah RM10,000, jumlah faedah atas pelaburan ini ialah: $RM10,000 \times 3.05\% \times (3 \text{ bulan}/12 \text{ bulan}) = RM76.25$



Pelaburan atau pembaharuan automatik

Sekiranya akaun simpanan tetap anda mempunyai kemudahan pelaburan atau pembaharuan automatik, bank akan melaburkan semula wang anda secara automatik (termasuk faedah yang diperolehi) ke dalam pelaburan simpanan tetap yang baru bila pelaburan lama sudah sampai tempoh matangnya. Pelaburan simpanan tetap yang baru ini akan dilaburkan untuk jangka masa yang sama, tetapi kadar faedahnya tidak semestinya sama dengan pelaburan sebelumnya. Anda dinasihatkan mencatat peringatan dalam diari anda untuk membandingkan kadar faedah simpanan tetap sebelum tempoh matang tiba. Untuk membatalkan opsyen pelaburan atau pembaharuan automatik, anda hanya perlu memberitahu bank sebelum sampai tempoh matang simpanan tetap anda.

iMoney.my

Artikel ini daripada iMoney.my, portal perbandingan kewangan di Malaysia. Lawati www.imoney.my untuk membanding simpanan tetap, pinjaman rumah, insurans kereta dan kad kredit yang terdapat di Malaysia.

Berhati-hati dengan Pusat Khidmat Kecantikan



Menurut Laporan Aduan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) pada tahun 2013, sebanyak 2,031 aduan diterima tentang pusat kecantikan dan pusat kecergasan, iaitu 45.4% aduan melibatkan pusat kecantikan, manakala 49.1% berkaitan pusat kecergasan. NCCC mendapati iklan dan janji yang dibuat oleh pusat-pusat kecantikan adalah untuk menarik perhatian pelanggan bagi mendapatkan perkhidmatan mereka. Akhirnya pengguna mendapati mereka hanya membazirkan wang apabila tiada perubahan terhadap perkhidmatan yang dilanggan.

Daripada jumlah aduan yang diterima tentang pusat kecantikan dan pusat kecergasan ini, sebahagiannya berkaitan dengan kontrak dan deposit/pemulangan wang. Sebanyak 46.5% aduan melibatkan pengguna tidak dibenarkan membatalkan kontrak atau pakej yang telah ditandatangani. Jika ada beberapa pusat yang bersetuju untuk memulangkan wang, caj pentadbiran pula dikenakan ke atas pengguna. Terdapat beberapa pusat juga mengamalkan polisi bahawa 'wang tidak boleh dikembalikan'. Hal ini bertentangan dengan Akta Perlindungan Pengguna 1999 yang mengkhusus kepada kontrak masa hadapan.

Kebanyakan pengadu mendakwa mereka terjebak ke dalam perangkap apabila tertarik dengan iklan yang memaparkan ungkapan seperti 'sesi percubaan percuma bernilai RM139', 'sesi percubaan percuma selama 7 hari' dan lain-lain lagi. Apabila mereka ke pusat kecantikan atau kesihatan tersebut, mereka diminta untuk menandatangani kontrak dan diberitahu bahawa sejumlah wang perlu dibayar ataupun perlu menjadi ahli sebelum mereka boleh menikmati sesi percubaan percuma. Pengadu tidak berpuas hati apabila menyedari bahawa mereka perlu membayar untuk sesi percubaan yang 'percuma' itu. Di samping itu, selepas membayar sejumlah wang untuk proses rawatan selama 10 sesi, mereka akan dikenakan bayaran bagi produk yang digunakan semasa proses rawatan.

Selain itu, terdapat dalam kalangan pengadu yang menerima pesanan ringkasan (SMS) daripada pusat-pusat kecantikan yang mengatakan mereka telah 'terpilih' untuk mencuba sesi percubaan percuma.

Aduan berkaitan tahap perkhidmatan pusat kecantikan pula mencatatkan sebanyak 21.1%, iaitu pengguna tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan yang dijanjikan. Biasanya pengadu tidak berpuas hati kerana tiada perbezaan yang dialami selepas melanggan perkhidmatan. Contohnya, pengadu tidak dapat mengurangkan berat badan seperti yang diinginkan.

Memandangkan keperluan dan permintaan orang ramai yang semakin meningkat terhadap perkhidmatan kecantikan ini, maka pihak berkuasa perlu meneliti perkara ini dengan lebih serius dan melakukan tindakan penguatkuasaan. Pihak berwajib perlu memastikan kualiti dan keselamatan produk mematuhi standard minimum yang ditetapkan. Selain itu, pengguna juga perlu mengetahui hak dan tanggungjawab mereka kerana perkhidmatan ini secara tidak langsung berkait rapat dengan kesihatan dan nyawa mereka. Oleh itu, pendidikan pengguna perlu dipergiat lagi.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) di talian 03-7877 9000 atau myAduan@nccc.org.my

Masalah Kewangan Anda

Anda boleh menghantarkan masalah berkaitan kewangan anda kepada ringgit@crcc.org.my atau menulis kepada

**Ruangan Masalah Kewangan Anda,
Ringgit,
No 4, Jalan SS 1/22A, Kampung Tunku
47300 Petaling Jaya, Selangor**



Nama saya En S. Saya telah membeli penyaman udara berharga RM3,200 daripada Syarikat X yang menyediakan perkhidmatan bayaran secara ansuran. Baru-baru ini saya telah dimaklumkan oleh Bahagian Kredit syarikat tersebut bahawa saya mempunyai bayaran tertunggak sebanyak RM1,000, sedangkan saya telah membuat bayaran bulanan RM200 sebulan melalui perbankan internet. Syarikat X meminta saya mengemas kini kredit akaun pembayaran. Apabila saya mengemukakan masalah ini, syarikat X menafikan pembayaran saya dengan menyatakan bahawa saya dikenakan kadar faedah dalam anggaran RM49 hingga RM89. Syarikat juga memaklumkan secara tegas, jika saya tidak membayar bayaran tertunggak sebanyak RM1,000, tindakan undang-undang akan diambil dan penyaman udara saya akan diambil semula. Mohon pandangan tuan mengenai perkara ini. Terima kasih.

Jawapan:

Perkara seperti ini memang sentiasa berlaku apabila kita sebagai pengguna tidak mengambil tahu hak sebagai pengguna mahupun memahami syarat-syarat yang tertera dalam kontrak pembelian dan bayaran secara ansuran dengan mana-mana syarikat yang menawarkan perkhidmatan sebegini.

Dalam hal ini, kedua-dua pihak iaitu pengguna dan pihak yang menyediakan perkhidmatan bayaran ansuran harus bertanggungjawab. Bagi mengelakkan kekeliruan, adalah wajar untuk pihak yang menyediakan bayaran ansuran untuk mengemukakan secara telus kepada pengguna mengenai syarat-syarat yang terkandung dalam kontrak kepada pengguna.

Contohnya, jumlah yang perlu dibayar setiap bulan dan tarikh akhir jumlah tersebut harus diterima oleh pihak yang menyediakan bayaran ansuran tersebut.

Jika syarat ini dilanggar, apakah yang boleh terjadi kepada pengguna dan tindakan yang boleh diambil ke atas mereka. Berapakah kadar caj lewat, caj faedah dan segala caj tambahan jika anda gagal menjelaskan bayaran seperti yang terkandung dalam kontrak tersebut. Maklumat ini seharusnya diterangkan kepada pengguna sebelum pengguna membuat keputusan sama ada ingin meneruskan dengan pembelian secara ansuran ini ataupun tidak. Selain itu, penyata bulanan juga perlu diberikan kepada pengguna agar pengguna boleh mengemas kini bayaran.

Dalam kebanyakan kes seperti ini, pihak yang menawarkan bayaran ansuran tidak mengemukakan penyata kepada pengguna dan hal ini sama sekali tidak harus berlaku. Namun skim bayaran ansuran yang ditawarkan ini masih lagi belum dikawal selia oleh mana-mana pihak yang relevan. Oleh itu, tiada badan yang boleh memastikan bahawa penyata pembayaran ataupun penyata baki dikemas kini dan diberikan kepada pengguna. Oleh itu, masalah ini mungkin akan kekal sehingga ada pihak yang bertanggungjawab untuk mengawal selia syarikat-syarikat yang menawarkan skim bayaran ansuran.

Pengguna juga harus ingat bahawa anda mempunyai tanggungjawab untuk membayar setiap bulan. Jika gagal membuat bayaran, sudah tentu anda akan dikenakan pelbagai caj. Ini merupakan sebab utama masalah-masalah seperti ini sentiasa timbul. Tambahan pula, jika gagal membuat pembayaran ataupun tidak mampu membuat pembayaran, adalah dinasihatkan supaya anda berhubung dengan pihak yang menyediakan perkhidmatan untuk memberitahu mereka bahawa anda tidak dapat membuat bayaran dan berundinglah dengan mereka supaya anda dikecualikan daripada caj-caj akibat lambat membuat pembayaran.

Dalam pada itu, pengguna juga seharusnya menunaikan tanggungjawab mereka dengan memahami isu kandungan kontrak sebelum menandatangani perjanjian tersebut. Tindakan menandatangani kontrak secara terburu-buru kerana terlalu inginkan sesuatu barang, boleh membawa kepada masalah pembayaran pada masa akan datang. Jika anda tidak memahami kandungan kontrak tersebut, anda perlu bertanya kepada rakan-rakan yang faham dan dapat menerangkan secara jelas.

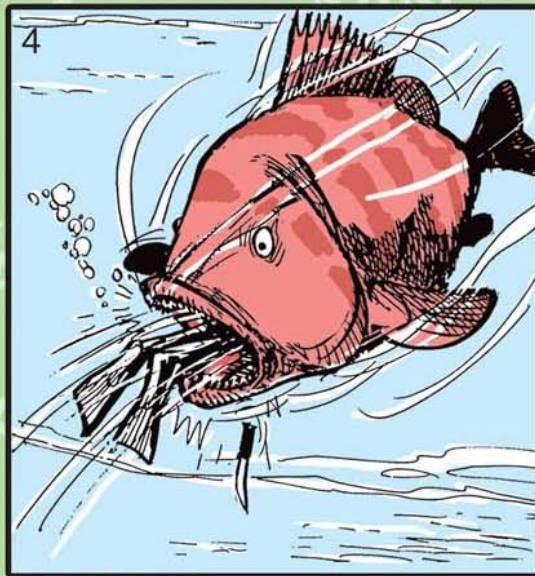
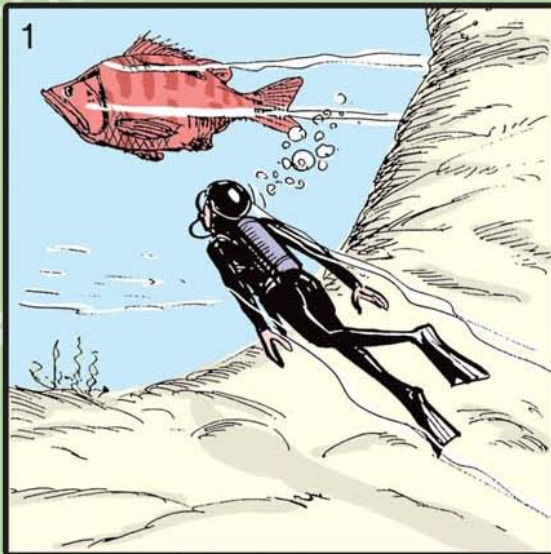
Nasihat kepada semua pengguna yang menghadapi masalah seperti ini ataupun kepada anda yang ingin membuat pembelian secara bayaran ansuran adalah:

- i. Fahami kontrak anda secara terperinci sebelum menandatangani;
- ii. Jika tidak dapat membuat pembayaran, hubungi pihak terbabit untuk berbincang;
- iii. Setelah membuat setiap bayaran, simpan segala resit ataupun bukti bayaran;
- iv. Setiap 3 bulan sekali, kunjungi pihak terbabit untuk meminta penyata pembayaran dan baki.

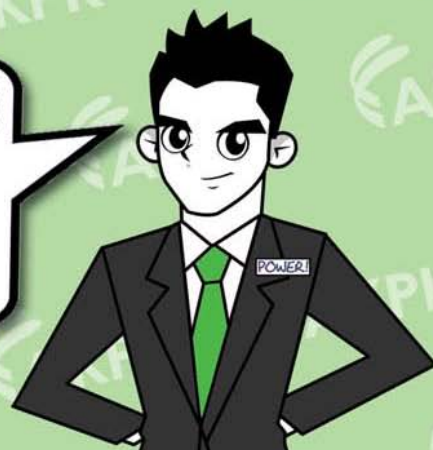
Jangan Tamak



AKPK



**Tiada jalan pintas
dalam membina
kekayaan**



Bank Negara Malaysia

Talian Tol : 1-300-88-5465
E-mel : bnmtelelink@bnm.gov.my
Laman sesawang : www.bnm.gov.my

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (ABM Connect)

Talian Tol : 1-300-88-9980
E-mel : banks@abm.org.my
Laman sesawang : www.abm.org.my

Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK)

Talian Tol : 1-800-88-2575
E-mel : enquiry@akpk.org.my
Laman sesawang : www.akpk.org.my

Biro Pengantaraan Kewangan (BPK)

Talian am : 03-2272 2811
E-mel : enquiry@fmb.org.my
Laman sesawang : www.fmb.org.my

Sebarang maklum
balas sila e-melkan
kepada
ringgit@crcc.org.my



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Kad kredit anda telah dipalsukan...

Seseorang telah mencuri identiti anda...

Akaun anda telah disalah guna...

Berwaspada!

Jangan menjadi mangsa **PENIPUAN**.



Berhati-hati dengan panggilan dan mesej palsu daripada mereka yang mendakwa sebagai pegawai Bank Negara Malaysia, bank swasta, penyedia utiliti atau agensi penguatkuasaan.

Ini satu **PENIPUAN**. Jangan panik. Fikir dahulu.

1

Bank Negara Malaysia **tidak pernah meminta** maklumat peribadi atau maklumat kewangan anda

2

Bank Negara Malaysia **tidak pernah meminta** sesiapa pun memindahkan wang ke dalam akaun pihak ketiga

3

Bank Negara Malaysia **tidak menyimpan** wang orang ramai dalam mana-mana akaun

**Jika ada keraguan,
sila hubungi**

BNMTELELINK (Pusat Panggilan Perkhidmatan Pelanggan)

1-300-88-5465

Faks: 03-2174 1515 E-mel: bnmtelelink@bnm.gov.my

Untuk menghantar pertanyaan atau aduan melalui SMS, taip

BNM TANYA
[pertanyaan/
aduan anda]

dan hantar kepada
15888

Untuk maklumat lanjut, sila rujuk **Amaran Penipuan Kewangan** yang terdapat di laman sesawang Bank Negara Malaysia



www.bnm.gov.my

BNMLINK (Pusat Perkhidmatan Pelanggan)
Bank Negara Malaysia Kuala Lumpur (Blok D, Jalan Dato' Onn, 50480) atau kunjungi mana-mana cawangan BNMLINK di Bank Negara Malaysia: Johor Bahru, Pulau Pinang, Kuala Terengganu, Kota Kinabalu dan Kuching (Waktu urusan: Isnin - Jumaat, 9:00 pagi - 5:00 petang)