



Sediakan
Belanjawan
Keluarga



5 Langkah
Mengawasi
Pelaburan Anda

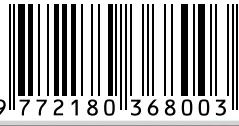


Fahami Klausu
'Barang Yang
Dijual Tidak Boleh
Dikembalikan'



Menangani Beban Hutang Golongan Berpendapatan Rendah

ISSN 2180-3684



9 772180 368003



GABUNGAN
PERSATUAN-PERSATUAN
PENGUNA MALAYSIA



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Menangani Beban Hutang Golongan Berpendapatan Rendah

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) dengan kerjasama Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan telah menganjurkan persidangan bertemakan ‘Ke arah Negara Maju: Meningkatkan Perlindungan dan Ketahanan Pengguna’ pada 13 Oktober 2015. Persidangan ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menangani isu-isu kepenggunaan dalam mencapai konteks negara maju dan mengenal pasti langkah yang berkesan bagi memperkasa pengguna ke arah berpendapatan tinggi.

Persidangan ini dihadiri oleh peserta daripada pelbagai latar belakang, seperti sektor kerajaan, swasta, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO) dan media massa. Antara skop yang dibincangkan dalam persidangan ini adalah tentang peningkatan kos sara hidup golongan berpendapatan rendah dan sederhana, status perlindungan pengguna, profil aduan pengguna, akta persaingan dan hutang isi rumah di Malaysia.

Salah seorang ahli panel, Dr Muhammed Abdul Khalid, Pengarah Penyelidikan, *Khazanah Research Institute*, mendedahkan fakta bahawa, walaupun rakyat berpendapatan rendah dan sederhana mengeluh mengenai kenaikan kos sara hidup, namun jualan bagi kereta mewah, seperti Porsche dan Mercedes-Benz mencatatkan peningkatan. Dalam masa yang sama, jualan kereta Proton dan Perodua pula merekodkan penurunan. Beliau berpandangan, penambahbaikan perlu dilakukan pada kaedah percukaian bagi mengutip wang daripada golongan kaya, yang kemudiannya boleh digunakan untuk membantu golongan miskin dan berpendapatan sederhana.



Ujar beliau lagi, majoriti golongan berpendapatan RM3,000 sebulan ke bawah berhutang bukan bertujuan untuk pelaburan, tetapi untuk menampung kos kehidupan sehari-hari. Kebanyakan golongan ini berhutang bukan dengan pihak bank, sebaliknya melalui pemberi pinjaman lain yang mengenakan kadar faedah yang lebih tinggi. Bagi membantu golongan ini, kerajaan perlu membuat peraturan dengan ‘mengharamkan’ promosi barang kelengkapan rumah yang menawarkan kadar bayaran balik hutang lebih rendah setiap minggu.

Menurut beliau, iklan seperti ini bertujuan untuk menarik golongan berpendapatan rendah dan sederhana untuk berhutang. Kajian yang dilakukan oleh beliau, mendapat kadar faedah yang dikenakan

Sidang Redaksi



“... budaya berhutang ini perlu ditangani secara berhemat dari awal lagi.”

cukup tinggi, iaitu melebihi 160 peratus daripada harga asal barang. Hal ini tidak disedari oleh pelanggan.

Dr Muhammed Abdul Khalid menambah, budaya berhutang ini perlu ditangani dari awal lagi. Apa yang berlaku sekarang adalah sebaliknya apabila seseorang graduan menamatkan pengajian, mereka sudah pun menanggung hutang berjumlah puluhan ribu ringgit. Beliau mencadangkan supaya Malaysia mencontohi negara Perancis yang mengenakan yuran kemasukan ke universiti yang berbeza mengikut pendapatan keluarga. Keluarga yang kaya perlu membayar lebih tinggi berbanding keluarga yang miskin. Langkah ini secara tidak langsung dapat membantu mengurangkan jurang pendapatan antara penduduk berpendapatan rendah dan sederhana dengan golongan berpendapatan tinggi.

Sumber: FOMCA

Penasihat

YBhg. Prof 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

Mandeep Singh

Shabana Nasser Ahmad

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 SS1/22A

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 SS1/22A

47300 Petaling Jaya

Selangor Darul Ehsan

Tel : 03-7875 2392

Faks : 03-7875 5468

E-mel : info@crrc.org.my

Sesawang: www.crcc.org.my

Dicetak oleh:

فوجيتكو اساس جاى (ملسا) سندرون برحد

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.

Sediakan Belanjawan Keluarga



“ isi rumah tidak lagi mampu untuk membuat simpanan atau pelaburan seperti sebelum ini, malahan mereka terpaksa berjimat cermat.”

Kos sara hidup merujuk kepada sejumlah kos yang perlu ditanggung oleh seseorang individu ataupun sesebuah isi rumah untuk memenuhi keperluan asas, seperti makanan, minuman, pakaian dan tempat tinggal serta keperluan lain untuk kelangsungan dan keselesaan hidup.

Taraf kehidupan seseorang dikatakan merosot atau berkurangan sekiranya pendapatan yang diterima berada pada kadar yang lebih rendah berbanding dengan kos sara hidup. Kenaikan kos sara hidup ini secara tidak langsung akan memberi kesan kepada ekonomi isi rumah. Peningkatan kos sara hidup yang tidak selari dengan peningkatan pendapatan boleh belanja isi rumah, sudah pastinya akan mengurangkan pendapatan boleh belanja isi rumah.

Pendapatan yang diterima sekadar cukup untuk memenuhi keperluan semasa keluarga, terutama keperluan asas, seperti makanan dan rumah. Oleh itu, isi rumah tidak lagi mampu untuk membuat simpanan atau pelaburan seperti sebelum ini, malahan mereka terpaksa berjimat cermat. Ada juga

yang terpaksa mengikat perut demi memastikan kelangsungan hidup diri dan keluarga.

Lima langkah menyediakan belanjawan keluarga:-

Langkah 1: Menganggarkan pendapatan keluarga

- a) Ambil kira jumlah wang yang selalu diterima (tanpa mengira wang dividen, bonus dan kerja lebih masa)
- b) Pastikan bayaran wajib, seperti cukai, Perkeso ditolak terlebih dahulu.
- c) Pastikan jumlah bayaran tetap, seperti cukai pendapatan, KWSP dibuat melalui potongan gaji.
- d) Anggarkan jumlah yang minimum.

*Jumlah pendapatan yang dianggarkan akan menjadi jumlah yang boleh dibelanjakan untuk bulan akan datang. Ketika menyediakan belanjawan, jumlah ini akan diagihkan untuk perbelanjaan tertentu.

Langkah 2: Menentukan kategori perbelanjaan

Terdapat dua kategori perbelanjaan keluarga;

- a) Perbelanjaan tetap (sewa rumah, ansuran kereta, pinjaman rumah dan pinjaman peribadi);
- b) Perbelanjaan berubah (makanan, pakaian, petrol, utiliti).

*Jumlah perbelanjaan ini akan bergantung daripada kategori perbelanjaan keluarga sama ada keluarga tersebut boleh berusaha untuk berjimat cermat bagi mengurangkan perbelanjaan untuk mencapai matlamat simpanan.

Langkah 3: Buat anggaran perbelanjaan sebulan

- a) Anggaran perbelanjaan boleh dibuat berpandukan kepada corak perbelanjaan bulan sebelum ini.
- b) Pastikan anggaran tidak melebihi jumlah pendapatan yang diterima.

Langkah 4: Merekodkan perbelanjaan

Cabaran menyediakan belanjawan ialah sejauh mana keluarga dapat merekodkan semua perbelanjaan yang dibuat. Ia penting bagi membolehkan keluarga menyemak sama ada apa yang dirancang dapat

dilaksanakan atau sebaliknya:

- a) Rancang pembelian supaya anda tidak perlu terlalu kerap ke kedai.
- b) Sediakan senarai semak dan pastikan anda beli apa yang dicatatkan dalam senarai.
- c) Beli barang mengikut keperluan bukan kehendak.
- d) Simpan resit pembelian supaya dapat diteliti ke mana wang dibelanjakan.

*Jangan kecewa jika anda gagal menyimpan rekod untuk bulan pertama. Perlu diingat bahawa untuk mengubah cara anda berbelanja mengambil masa secara perlahan-lahan supaya tidak mendatangkan tekanan kepada anda dan keluarga.

Contoh Merekodkan Perbelanjaan

Tarikh	Belian	Harga
20/1/2016	Kad tambah nilai – Maxis	RM 50.00
21/1/2016	Sarapan pagi	RM 3.50
	Makan tengah hari	RM 7.00
22/1/2016	Belian di Pasar Raya A – Bayaran menggunakan Kad kredit	RM 350.00



Langkah 5: Menilai semula, buat penyesuaian

- a) Semak rekod perbelanjaan pada akhir setiap bulan dan bandingkan dengan jumlah yang diperuntukkan untuk kategori tertentu.
- b) Teliti semua cara anda berbelanja, kesesuaian peruntukan yang dibuat dan buat penyesuaian yang diperlukan.
- c) Jika perbelanjaan melebihi peruntukan, teliti semula peruntukan atau cara anda berbelanja.

Sumber: Penulis artikel oleh Prof Madya Dr Mohammad Fazli Sabri, Ketua Jabatan Pengurusan Sumber dan Pengajaran Pengguna, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia (UPM).

5

Langkah Mengawasi Pelaburan Anda!

Jika anda mempunyai pelaburan dalam mana-mana syarikat dana amanah, adakah anda pernah mengawasi pelaburan anda? Berikut adalah beberapa tip yang membolehkan anda memulakan langkah untuk mengawasi pelaburan anda.

Langkah 1: Persekutaran yang Berubah-ubah



Pertama, anda hidup di dunia yang dinamik. Tiada apa dalam persekitaran anda yang statik – ini turut menjadi faktor mengapa pelan kewangan anda, walau sebagus mana perancangannya sekali pun dan sebaik mana pelaksanaannya, perlu kepada perubahan. Katakan syarikat yang anda turut menjadi pemegang saham merosot perniagaannya dan menyebabkan pelaburan anda menghadapi risiko. Macam-macam perkara boleh berlaku. Undang-undang dan peraturan boleh berubah, ekonomi tempatan atau ekonomi dunia boleh meleset (ingat lagi kesan peristiwa pengeboman Pusat Dagangan Dunia di Amerika Syarikat pada 11 September 2001 yang lalu?). Dalam keadaan pasaran modal dan kedudukan syarikat-syarikat yang berubah, maka semua ini boleh memberi kesan kepada pelaburan anda. Akibatnya, pelan dan matlamat kewangan anda mungkin juga berubah. Jika ini berlaku, pelaburan anda mungkin perlu juga dirombak semula kerana ia tidak dapat lagi memenuhi matlamat kewangan anda. Dalam perkataan lain, pelabur yang berjaya ialah pelabur yang proaktif.

Langkah 2: Mengubah Suai Pelan Anda



Kedua, anda juga patut mengkaji semula portfolio anda kerana kedudukan kewangan anda sendiri mungkin sudah berubah. Kajian semula ini perlu untuk memungkinkan penyusunan semula pelan dan matlamat anda. Katakanlah, anda menerima durian runtuh dan kini mempunyai lebih banyak wang untuk dilaburkan – bolehlah anda mencorak matlamat kewangan yang lebih besar. Atau, nilai bersih wang anda mungkin telah meningkat melalui pembelian sesuatu harta. Kini tabungan anda untuk pelaburan berkurangan. Oleh itu, anda perlu mengubah suai pelan anda.



Langkah 3: Penilaian Prestasi



Ketiga, anda harus mengawasi dan menilai prestasi pelaburan anda secara berterusan untuk mengetahui kedudukannya. Jika pelaburan itu menunjukkan prestasi baik, mungkin anda perlu melaburkan lebih banyak wang, atau mengeluarkan sebahagian daripada keuntungan dan melaburkannya di tempat lain pula. Jika tidak, anda mungkin perlu memutuskan untuk menjualnya. Kekerapan kajian semula perlu dibuat bergantung kepada saiz dan jangka masa pelaburan anda serta sama ada anda telah memilih aset yang berisiko tinggi atau rendah.

Prestasi pelaburan anda harus diukur melalui jumlah pendapatan yang diperoleh. Jumlah pendapatan merangkumi pendapatan dividen dicampur untung modal setelah menjual pelaburan anda. Untuk mendapatkan peratus pulangan, bahagi jumlah pulangan dengan kos pelaburan dan darab dengan 100. Konsep ini amat penting apabila mahu membuat penilaian untuk melihat prestasi pelaburan anda. Jangan melihat pendapatan daripada dividen sahaja sebagai pengukur prestasi.

Langkah 4: Mengawasi Saham



Anda juga perlu mengawasi syarikat yang sahamnya anda beli, dengan melihat keuntungan, pertumbuhan

pendapatan, pengedaran dan pembayaran dividen. Baca pengumuman syarikat, surat pekeliling pemegang saham, laporan tahunan dan interim, serta memberi tumpuan terhadap tarikh tutup hak, waran, pengambilalihan, perolehan, laporan juruaudit dan kepentingan pengarah. Anda juga patut menghadiri mesyuarat tahunan untuk mengetahui bagaimana syarikat itu diuruskan dan untuk mengukur prospek perniagaannya.

Langkah 5: Mengawasi Unit Amanah



Bagi skim pelaburan secara kolektif, seperti unit amanah, anda harus mengawasi pengurus dana daripada segi:

- Prestasi
- Strategi
- Portfolio

Maklumat yang boleh anda minta daripada pengurus dana ialah:

- Prestasi pasaran pelaburan yang berkenaan
- Tahap kemudahubahan yang berkaitan dengan pulangan
- Kadar inflasi
- Prestasi pengurus dana lain yang seumpamanya
- Strategi yang digunakan dalam tempoh terdekat

Pengurus dana dinilai berdasarkan perkhidmatan yang mereka sediakan, khususnya prestasi dan laporan. Adakah jangkaan anda mengenai pulangan daripada pelaburan anda sudah dipenuhi? Apakah pengurus dana itu melakukan sebagaimana yang anda jangkakan, misalnya membeli saham mengikut strategi yang telah diatur dan mandat yang diberikan?

Anda juga perlu ingat bahawa hasil pelaburan itu bergantung kepada banyak faktor secara rawak. Data prestasi jangka pendek mungkin tidak dapat menilai kemahiran pelaburan pengurus dana secara tepat.

Sumber: Suruhanjaya Sekuriti Malaysia

Kisah Benar:

Beringat-ingat Mengambil Risiko Kewangan

Rokiah (bukan nama sebenar) dan suaminya sudah 20 tahun mendirikan rumah tangga. Pada awal tahun 1990-an, ketika ekonomi negara dalam keadaan baik, Rokiah dan suaminya telah membuat keputusan untuk mengambil pinjaman untuk membiayai pembelian saham. Ketika itu, Rokiah memegang jawatan selesa di sektor awam, manakala suamnya yang berkhidmat dengan syarikat swasta baru sahaja dinaikkan pangkat. Keadaan ekonomi yang memberangsangkan memberi petanda baik kepada keluarga ini.

Kedua-dua pasangan yang berusia pertengahan 40-an ini merancang untuk mendaftarkan anak sulung mereka menuntut dalam bidang perubatan di sebuah universiti terkemuka di luar negara. Pasangan itu yakin mampu membiayai perbelanjaan pembelajaran tiga orang anak mereka melalui pelaburan yang dilakukan melalui pinjaman tersebut. Walaupun hidup dalam kemewahan, namun mereka masih berbelanja mengikut kemampuan masing-masing dan memahami kepentingan berjimat cermat demi keperluan pendidikan ketiga-tiga anak mereka.

Namun, pada tahun 1996, berlakunya kejatuhan nilai saham bagi syarikat yang dilaburkan. Pinjaman juga tidak terbayar hasil daripada nilai saham tersebut yang begitu rendah. Keadaan menjadi lebih buruk apabila suami Rokiah turut kehilangan pekerjaan. Bayaran makin tertinggak, pihak bank terpaksa meneruskan tindakan undang-undang terhadap Rokiah dan suaminya bagi menuntut bayaran balik pinjaman tersebut.

Keadaan tersebut telah mengakibatkan mereka berada dalam kemelut kewangan sehingga mencetuskan perbalahan antara Rokiah dan suaminya, yang akhirnya mereka berdua memilih jalan untuk berpisah. Mereka bimbang tentang masa depan yang tidak menentu, namun masih cuba untuk mencari jalan penyelesaian lain.



“Rokiah dan bekas suaminya bertungkus lumus berunding dengan pihak bank dalam tempoh yang lama sebelum mendapatkan bantuan AKPK pada tahun 2006.”

Rokiah dan bekas suaminya bertungkus lumus berunding dengan pihak bank dalam tempoh yang lama sebelum mendapatkan bantuan AKPK pada tahun 2006. Melalui proses kaunseling, pegawai AKPK telah memberi penerangan berkaitan keadaan kewangan peminjam dan juga telah membuktikan kepada pihak bank bahawa Rokiah dan bekas suaminya mempunyai aliran tunai yang positif. Mereka juga berazam untuk membayar balik hutang secara ansuran melalui Program Pengurusan Kredit, AKPK.

Pihak bank telah menerima cadangan AKPK untuk Rokiah dan bekas suaminya membuat bayaran secara ansuran bulanan dalam tempoh yang dipersetujui oleh semua pihak. Dengan mengikuti kaunseling tentang perancangan kewangan yang disediakan oleh AKPK, pasangan ini secara beransur-ansur dapat membina kehidupan mereka semula.

Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)

Ruangan Bersama NCCC

Fahami Klausu 'Barang Yang Dijual Tidak Boleh Dikembalikan'

“.... klausu ini tidak menyalahi undang-undang, namun ia boleh mengelirukan para pengguna. Persoalannya, mengapa pembekal menggunakan klausu tersebut?”



Setiap kali anda membuat pembelian barang, anda sering kali menjumpai klausu pada invois yang menyatakan, ‘Barang yang dijual tidak boleh dikembalikan’ atau lebih dikenali dalam bahasa Inggeris sebagai ‘*Goods sold are not refundable*’. Adakah ini bermaksud bahawa anda tidak mempunyai sebarang pilihan untuk menuntut bayaran balik?

Akta Perlindungan Pengguna 1999 jelas menyatakan pengguna berhak untuk mendapat tebus rugi terhadap pembekal atau pengilang jika barang-barang atau perkhidmatan yang dibayar tidak mematuhi gerenti tersirat dan kualiti boleh terima. Ini bermaksud barang yang dijual biasanya tidak boleh dipulangkan atau dikembalikan melainkan jika penghantaran barang yang dipesan tidak betul, mengalami kecacatan yang disebabkan oleh pengeluar / pengilang dan barang rosak bukan disebabkan oleh kecuaian sendiri.

Walau bagaimanapun, klausu ini tidak menyalahi undang-undang. Namun ia boleh mengelirukan para pengguna. Persoalannya, mengapa pembekal menggunakan klausu tersebut? Hal ini kerana, tanpa peraturan yang ditetapkan, sesiapa sahaja boleh membeli barang dan meminta bayaran balik pada hari berikutnya tanpa sebarang alasan.

Apakah tindakan pengguna?

Apakah yang perlu pengguna lakukan untuk mendapatkan bayaran balik atau penukaran barang jika terdapat sebarang masalah dengannya? Tidak kira sama ada klausa tersebut sah atau tidak, sebaik sahaja produk itu didapati rosak, pengguna perlu membuat aduan kepada pusat perkhidmatan pelanggan masing-masing untuk memeriksa barang yang rosak dan mengemukakan rekod pembelian seperti invoice atau resit pembelian. Jika hak anda dinafikan, pengguna perlu membuat aduan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) atau persatuan pengguna untuk mengesahkan tuntutan anda. Anda boleh membuat tuntutan melalui Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia. Anda tidak perlu gusar dengan klausa tersebut kerana anda masih boleh memfailkan tuntutan dengan tribunal jika tidak berpuas hati dengan perkhidmatan atau barang-barang yang diterima.

Syarikat-syarikat yang mengamalkan dasar ‘No Refund’ atau tiada bayaran balik adalah melanggar secara langsung (*in direct violation of*) **Seksyen 46 Akta Perlindungan Pengguna 1999** tanpa mengira sama ada mereka memaparkan klausa ‘Barang yang dijual tidak boleh dipulangkan’ atau ‘Tiada bayaran balik’ di sekitar premis atau pada resit.

Adakah had tempoh yang ditetapkan untuk membuat bayaran balik?

Seksyen 68 Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Liabiliti bagi kecacatan keluaran) menyatakan: “Jika kerosakan itu disebabkan keseluruhannya atau sebahagiannya oleh kecacatan pada sesuatu keluaran, orang yang menanggung kerosakan itu boleh **dalam tempoh yang munasabah** selepas kerosakan itu berlaku meminta pembekal supaya...”. Merujuk kepada Akta, ‘dalam tempoh yang munasabah’ bermaksud tiada had tempoh diberikan, namun bayaran balik hendaklah dibuat dalam tempoh terdekat dan sebaik sahaja kecacatan itu ditemui.

Walau bagaimanapun, kebanyakan kes kerosakan tersebut ditemui selepas had tempoh yang ditetapkan. Selain itu, terdapat juga pembekal yang tidak menyatakan had tempoh bayaran balik untuk sesuatu barang. Dalam situasi sebegini, di bawah **Seksyen 99 Akta Perlindungan Pengguna 1999**, bidang kuasa Tribunal hendaklah terhad kepada suatu tuntutan yang berdasarkan pada suatu kuasa tindakan yang terakru-

dalam masa tiga tahun dari tuntutan itu. Oleh itu, walaupun selepas sebulan membeli barang, anda boleh membawa perkara itu kepada tribunal selagi masih dalam tempoh 3 tahun dari tarikh pembelian.



Bagaimana pula dengan pembelian secara dalam talian? Adakah pengguna yang membeli secara talian dan menerima pesanan barang mempunyai hak yang sama seperti pengguna yang membeli secara langsung?

Menurut **Seksyen 2 (1) Akta Perlindungan Pengguna 1999**, “Akta ini hendaklah terpakai berkenaan dengan semua barang dan perkhidmatan yang ditawarkan atau dibekalkan kepada seorang pengguna atau lebih secara perdagangan termasuk apa-apa urus niaga perdagangan yang dijalankan melalui cara elektronik”.

Sebagai pengguna, apabila membuat pesanan barang secara dalam talian, sila baca keterangan produk terlebih dahulu sebelum membuat pembelian. Anda juga boleh menghubungi penjual untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai barang sebelum anda melakukan pembelian. Jika keterangan dipamerkan adalah tepat, rupa bentuk atau dimensi barang telah diberi, bayaran balik atau gantian akan menjadi mustahil untuk sebab-sebab di atas melainkan jika ia adalah satu kecacatan pembuatan atau penyerahan barang salah. Selain itu, pengguna perlu menyimpan semua rekod pembelian anda (resit) dengan selamat sebagai bukti pembelian anda dari penjual, dan juga untuk menunjukkan nilai barang dan tarikh pembelian.

Sumber: Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)



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)

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

Agenzi 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



Memperkenalkan siri aplikasi mudah alih baharu Bank Negara Malaysia

Ke arah
pengguna
kewangan yang
lebih bijak



Membuat keputusan kewangan bukannya mudah, sama ada anda pelajar, suri rumah, ahli perniagaan atau pekerja. Dengan aplikasi mudah alih baharu Bank Negara Malaysia ini, anda bukan sahaja boleh mendapatkan perkembangan dan maklumat terkini hal-hal kewangan, tetapi juga menggunakan aplikasi untuk merancang dan menguruskan kewangan anda dengan mudah serta menggunakan hak anda sebagai pengguna kewangan.



MyBNM

Dapatkan maklumat dan pengumuman terkini mengenai hal-hal kewangan di dalam negeri dan peringkat global serta amaran penting kepada pengguna berhubung dengan penipuan kewangan.



BNM MyLINK

Saluran berkesan yang menghubungkan pengguna dengan institusi kewangan di Malaysia untuk mengemukakan pertanyaan, mendapatkan nasihat dan membuat aduan.



MyTabung

Aplikasi pemantau belanjawan untuk merancang dan menguruskan kewangan peribadi anda atau isi rumah secara berhemat untuk mencapai matlamat kewangan.



MyRinggit

Ketahui ciri-ciri keselamatan penting dan teknik untuk membezakan wang kertas Malaysia yang asli dengan yang palsu.

Tunggu apa lagi? Dapatkan dan muat turun siri aplikasi mudah alih Bank Negara Malaysia ini dalam Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris secara PERCUMA.

