



Akibat Menungguh Bayaran Balik Pinjaman



Perkara Asas Yang Perlu Diketahui Apabila Menandatangani Kontrak



Telekomunikasi



Skim Peduli Kesihatan Untuk Kumpulan B40

PeKa
B40



Skim Peduli Kesihatan untuk Kumpulan B40

PeKa
B40



Satu lagi bantuan yang disediakan oleh kerajaan untuk kumpulan B40 ialah Skim Peduli Kesihatan atau PeKa B40. Skim ini diuruskan oleh ProtectHealth Corporation Sdn. Bhd. (PHCorp), iaitu sebuah syarikat di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).

Apakah PeKa B40?

Skim Peduli Kesihatan untuk Kumpulan B40 (PeKa B40) adalah satu inisiatif kerajaan melalui Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). PeKa B40 bertujuan untuk meningkatkan akses kepada perkhidmatan kesihatan yang diperlukan, mengurangkan beban kos sara hidup dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Inisiatif ini memberi penekanan terhadap penyakit tidak berjangkit dan memberi tumpuan kepada jalinan kerjasama antara sektor awam dan swasta, lebih-lebih lagi pada peringkat penjagaan kesihatan primer.

PeKa B40 ditawarkan kepada rakyat Malaysia yang berada dalam lingkungan pendapatan isi rumah 40% terendah, yang dikenali sebagai kumpulan B40.

Penerima Bantuan Sara Hidup (BSH) dan pasangan mereka, yang berumur 50 tahun dan ke atas, secara automatik layak menyertai PeKa B40. Tiada pendaftaran khusus diperlukan untuk menyertai PeKa B40.

Fakta Kesihatan Golongan B40



Beban Penyakit Tidak Berjangkit

47.6% kumpulan B40 berumur 50 tahun dan ke atas menghadapi sekurang-kurangnya satu penyakit tidak berjangkit yang belum didiagnosis.



Kesihatan Mental

3 daripada 10 orang dewasa menderita masalah kesihatan mental. Kumpulan B40 mencatat kadar yang lebih tinggi, iaitu 32% berbanding 28% bagi kumpulan bukan B40.



Beban Kanser

Kes kanser semakin meningkat. Lebih membimbangkan lagi apabila 60% dikesan pada peringkat lewat, yang boleh mengurangkan peluang untuk sembuh.



Sidang Redaksi

Penasihat

Prof Datuk Dr. Marimuthu Nadason
Presiden FOMCA

Ketua Sidang Pengarang

Dato' Paul Selva Raj

Editor

Mohd Yusof bin Abdul Rahman

Sidang Pengarang

Mandeep Singh
Shabana Naseer Ahmad

Ringgit merupakan penerbitan usaha sama antara Bank Negara Malaysia dan FOMCA. Ia diterbitkan secara berkala sebanyak enam edisi mulai tahun 2019. Untuk muat turun Ringgit dalam format "PDF", sila layari laman sesawang www.fomca.org.my dan www.bnm.gov.my

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia

No. 24, Jalan SS1/22A
47300 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel : 03-7876 2009
Faks : 03-7873 0636

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. 24, Jalan SS1/22A
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:

فرجیتکن اساس جاي (مليسيا) سنديرين 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.



Rawatan Kanser

Ramai pesakit tidak melengkapkan rawatan kanser dan hanya kembali semula ke hospital apabila sudah tenat. Ini menipiskan peluang untuk sembuh dan meningkatkan kos rawatan.



Kos Alat Perubatan

Walaupun rawatan di hospital KKM diberi subsidi yang tinggi daripada kerajaan, sebahagian kos alat perubatan masih perlu ditanggung oleh pesakit seperti kos untuk perentak jantung, implan untuk tulang belakang, dan sebagainya. Ini menambah beban kewangan kepada mereka yang kurang berkemampuan.



Masalah Pengangkutan

Ramai pesakit yang kurang berkemampuan, terutamanya di kawasan pedalaman, yang tidak meneruskan rawatan akibat kekangan kewangan untuk membayar tambang pengangkutan.

“PeKa B40 ditawarkan kepada rakyat Malaysia yang berada dalam lingkungan pendapatan isi rumah 40% terendah yang dikenali sebagai kumpulan B40.”



Empat Manfaat PeKa B40

- 1 Saringan Kesihatan**
 - Pemeriksaan kesihatan termasuk pemeriksaan mental, klinikal payudara dan klinikal prostat (jika diperlukan)
 - Pemeriksaan makmal: Ujian darah, ujian diagnosis / kawalan diabetes, ujian tahap kolesterol, ujian air kencing, ujian fungsi buah pinggang.
- 2 Bantuan Alat Perubatan***
 - Had maksimum: RM20,000 (seumur hidup) terhadap kepada kategori tertentu**, di Hospital KKM
- 3 Insentif Melengkapkan Rawatan Kanser***
 - RM1,000 dibayar kepada pesakit yang melengkapkan rawatan hanya di hospital KKM. Bayaran secara berperingkat bergantung kepada tahap rawatan.
- 4 Insentif Tambang Pengangkutan***
 - Untuk penerima Manfaat 2 & 3
 - Had maksimum (setiap penyakit)
 - RM500 (Semenanjung)***
 - RM1,000 (Sabah/Sarawak)***

* Manfaat 2, 3 & 4 hanya diperoleh selepas saringan dijalankan.

** Senarai Kategori Bantuan Alat Perubatan:

1. Sten untuk jantung
2. Alat sendi tiruan
3. Alat bantuan pendengaran
4. Perentak jantung
5. Prostesis dan ortosis tulang anggota untuk tulang belakang
6. Prostesis dan ortosis tulang anggota
7. Kanta mata intraokular
8. Alat terapi pernafasan dan pemekat oksigen
9. Bantuan sokongan nutrisi
10. Kerusi roda

*** Tertakluk kepada jarak hospital dari rumah

Syarat Kelayakan PeKa B40

1. Anda mestilah merupakan individu yang layak menerima BSH.
2. Umur anda atau ibu bapa anda mestilah 50 tahun dan ke atas.



Proses Saringan Kesihatan PeKa B40



1. Untuk terima rawatan mudah sahaja. Anda boleh membuat semakan status kelayakan anda secara dalam talian melalui <https://kelayakan.pekab40.com.my/semakan-kelayakan>.
2. Setelah menyemak status kelayakan, anda boleh mengunjungi mana-mana klinik PeKa B40 yang mempunyai pelekat logo PeKa B40.
3. Anda perlu melakukan pemeriksaan kesihatan di klinik PeKa B40 semasa lawatan kali pertama.
4. Anda perlu hadir kali kedua untuk mendapatkan keputusan makmal daripada doktor dan juga tindakan susulan sama ada rujukan ke Fasiliti KKM atau Program Sihat Cergas KKM.

Sumber: www.pekab40.com.my



Akibat Menangguh Bayaran Balik Pinjaman

Ada masanya anda terlewat membuat bayaran untuk pinjaman anda. Mungkin anda beranggapan ia bukan sesuatu perkara yang besar. Anda perlu membuang tanggapan tersebut. Sama ada pinjaman peribadi, pinjaman perumahan, kad kredit ataupun pinjaman pendidikan, anda bakal berhadapan akibat buruk jika anda lewat membayar balik pinjaman.

Anda Perlu Membayar Lebih

Sama ada pembayaran balik untuk pinjaman peribadi ataupun kad kredit, anda akan dikenakan caj penalti bayaran lewat dan juga caj-caj lain.

Selain itu, anda juga perlu tahu tentang sistem bayaran berperingkat yang diperkenalkan oleh Bank Negara Malaysia. Akibat daripada lewat membayar balik pinjaman, pihak bank berhak untuk meningkatkan kadar faedah yang dikenakan kepada anda. Kadar faedah berperingkat ini adalah untuk kad kredit. Contohnya jika anda mempunyai kad kredit yang dikenakan kadar faedah 15% setahun, caj untuk kadar faedah akan dinaikkan jika anda kerap lewat membayar balik pinjaman. Sistem yang dilaksanakan pada Jun 2008 itu bertujuan untuk meningkatkan disiplin kewangan serta penggunaan berhemah dalam kalangan pengguna kad kredit. Kadar faedah berperingkat untuk kad kredit adalah seperti berikut:

• Peringkat 1:

Kadar faedah maksimum 15% setahun (untuk pemegang kad kredit yang melangsaikan bayaran minimum bulanan bagi 12 bulan berturut-turut)

• Peringkat 2:

Kadar faedah maksimum 17% setahun (untuk pemegang kad kredit yang melangsaikan bayaran minimum bulanan sekurang-kurangnya 10 bulan dalam tempoh 12 bulan)

• Peringkat 3:

Kadar faedah maksimum 18% setahun.

Untuk pinjaman rumah dan pinjaman peribadi, bank turut berhak meningkatkan kadar faedah jika anda sering lewat membuat bayaran balik. Oleh yang demikian, lebih selamat jika anda berdisiplin dalam pembayaran balik pinjaman anda.

Risiko Kehilangan Aset Anda

Untuk pinjaman perumahan dan pinjaman kenderaan, selain risiko bayaran balik yang lebih tinggi seperti yang telah dibincangkan di atas, aset yang anda beli melalui pinjaman tersebut (rumah atau kereta) juga boleh ditarik oleh pihak bank jika anda kerap lewat atau tidak membuat bayaran

“Bagi pinjaman rumah pula, jika anda lewat atau tidak melakukan bayaran balik, ia boleh mendatangkan risiko rumah anda dilelong oleh bank.”



balik. Oleh itu, pastikan anda membayar balik tepat pada masanya untuk mengelakkan aset anda ditarik.

Selain daripada perlu melangsaikan caj tambahan kerana lambat membayar pinjaman, anda juga perlu menanggung kos tambahan jika kereta anda ditarik. Walaupun anda telah melangsaikan bayaran tersebut, anda terpaksa menunggu surat pengesahan dari bank sebelum anda boleh menuntut kembali kereta anda. Anda harus sedar bahawa lewat membayar balik pinjaman akan menambah kos dan juga menyusahkan anda pada kemudian hari.

Bagi pinjaman rumah pula, jika anda lewat atau tidak melakukan bayaran balik, ia boleh mendatangkan risiko rumah anda dilelong oleh bank. Pastikan anda membuat bayaran balik segera dan jangan panik terutamanya apabila telah menerima perintah mahkamah yang rumah anda akan dilelong. Pastikan anda tidak terlepas jadual pembayaran, kerana kesannya adalah lebih buruk. Ingat, selagi anda belum melangsaikan bayaran balik sepenuhnya, rumah anda masih lagi milik bank.

Anda Sukar untuk Memohon Pinjaman atau Perkhidmatan Kewangan Lain pada Masa Akan Datang

Jika kerap lewat atau tidak membayar balik pinjaman, anda bakal berhadapan dengan kesukaran untuk mendapat akses kepada kemudahan perkhidmatan kewangan yang lain pada masa akan datang. Corak pembayaran anda itu akan direkod dalam skor atau laporan kredit anda yang menjadi panduan bagi bank, pemberi pinjaman malah juga segelintir tuan rumah sebelum mereka meluluskan



permohonan anda.

Dengan skor atau laporan kredit yang buruk akibat corak pembayaran yang tidak menentu, bank bakal mengenakan kadar faedah yang lebih tinggi untuk anda, permohonan pinjaman akan ditolak, dan tuan rumah mungkin keberatan untuk menyewakan hartanahnya kepada anda. Malah, skor atau laporan kredit juga boleh menjadi penentu sama ada anda bakal diambil bekerja ataupun tidak, terutamanya untuk pekerjaan dalam sektor kewangan.

Seperti yang telah dimaklumkan, skor atau laporan kredit memainkan peranan penting dalam aspek kewangan dan kehidupan anda. Cara untuk menambah baik skor atau laporan kredit anda amat mudah, iaitu berdisiplin dalam pembayaran balik pinjaman anda.

Sumber: www.comparehero.my



Perkara Asas Yang Perlu Diketahui Apabila Menandatangani Kontrak

Sebelum menerima tawaran pekerjaan, kebiasaannya anda akan dikehendaki menandatangani kontrak pekerjaan. Begitu juga apabila membeli kereta baharu anda dikehendaki menandatangani kontrak perjanjian sewa beli. Kalau membeli rumah pula, anda akan menandatangani perjanjian pinjaman perumahan. Istilah yang digunakan mungkin berlainan seperti 'kontrak', 'persetujuan', atau 'perjanjian bersama'. Di Malaysia, semuanya dikawal di bawah Akta Kontrak 1950.

Berikut adalah beberapa perkara asas yang anda perlu ketahui tentang kontrak:

1. Tandatangan kontrak

- Kontrak ialah satu set cadangan yang dirunding dan dipersetujui oleh dua individu atau beberapa pihak.
- Anda perlu menandatangani sesebuah kontrak.
- Anda perlu mencatat tarikh bila menandatangani kontrak, selalunya di tepi atau bawah tandatangan. Tarikh merupakan perkara penting dalam kontrak, terutamanya jika kontrak tersebut sensitif dari segi masa. Kontrak yang menyatakan tarikh kuat kuasa di dalamnya, bermaksud itulah tarikh bermula kontrak tersebut.



2. Jangan tandatangan sebarang draf kontrak



- Anda mungkin memerlukan kontrak yang ditulis khas kerana kontrak 'standard' yang sedia ada tidak dapat memenuhi keperluan anda. Peguam anda atau peguam rakan strategik akan menulis draf kontrak, yang akan dikaji dan disemak sebelum ditandatangani oleh kedua-dua pihak.
- Jika kontrak belum dimuktamadkan, jangan menurunkan tandatangan anda pada sebarang bentuk draf kontrak yang anda hantar atau terima. Jika anda berbuat demikian, anda mungkin akan menghadapi masalah jika ingin membuat pembetulan kontrak, kecuali jika anda sudah mencapai persetujuan dengan rakan strategik.

3. Pastikan anda membaca semua lampiran



- Apabila menandatangani kontrak yang melibatkan penerimaan perkhidmatan, ia selalunya akan melibatkan ‘Dasar Privasi’ – iaitu syarikat terbabit akan menggunakan data persendirian anda dan melindungi hak persendirian anda.
- Lampiran yang disertakan adalah terikat dengan kontrak anda, tanpa mengambil peduli sama ada anda membacanya atau tidak. Lampiran ini mungkin disertakan secara berasingan atau diberi sebagai pautan (*link*), seperti mana yang dilakukan untuk kontrak secara dalam talian.

4. Simpan satu salinan kontrak

- Anda perlu meminta salinan kontrak untuk anda mengetahui apa yang telah anda tandatangani supaya anda mempunyai rekod hak dan tanggungjawab anda dalam kontrak.
- Jika anda tidak diberi satu salinan kontrak, maka anda perlu memintanya kerana dari segi undang-undang, rakan strategik anda tidak diwajibkan memberi salinan kepada anda.
- Jika anda perlukan bukti apabila berlaku perselisihan mengenai kontrak, anda perlu memastikan bahawa kontrak anda adalah yang asli ataupun salinan yang disahkan. Jika kontrak anda adalah salinan asli, ini bermakna anda menerima satu daripada dua salinan yang telah ditandatangani.



5. Tandatangan semua muka surat dalam kontrak

- Anda perlu menandatangani setiap muka surat kontrak atas beberapa sebab, iaitu:
 - o Anda perlu memastikan yang anda menerima semua muka surat kontrak.
 - o Sebagai tanda bahawa anda telah membaca dan memahami kontrak.
 - o Jika ada barisan atau muka surat tambahan yang ditambah tanpa kebenaran anda, ia tidak akan mengandungi tandatangan anda, dan sebagai indikasi bahawa anda tidak bersetuju dengan terma tersebut.



6. Sentiasa baca dan memahami kontrak

- Anda hendaklah memahami kontrak yang ditandatangani. Kontrak menggariskan semua hak undang-undang dan tanggungjawab yang perlu anda ketahui jika berlaku sebarang perselisihan.
- Ambil masa untuk membaca dan memahami setiap bahagian kontrak – sesetengah kontrak mungkin mengandungi terma yang boleh digunakan untuk mengambil kesempatan terhadap anda.
- Minta bantuan peguam jika perlu, terutamanya jika ia melibatkan kontrak penting seperti pembelian hartanah dan perniagaan.



Sekiranya terdapat kontrak yang tidak adil, anda sebenarnya diberi perlindungan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999, yang termaktub di dalam seksyen 24A, Bahagian IIIA, Terma Tidak Adil subseksyen C yang menyatakan “Terma Tidak Adil” ertinya mengambil kira semua keadaan yang boleh menyebabkan ketidakseimbangan signifikan dalam hak dan tanggungjawab pihak-pihak di bawah kontrak sehingga menyebabkan kerugian kepada pengguna.

Sumber: www.asklegal.my

Prinsip Asas Meminjam



Komponen Utama Pinjaman

Semua pinjaman, sama ada pinjaman kereta, pinjaman rumah atau pinjaman peribadi, terdiri daripada tiga komponen utama: kadar faedah, cagaran dan tempoh.

Kadar Faedah

Kadar faedah ialah caj yang dikenakan oleh pemberi pinjaman kerana menggunakan duit mereka. Biasanya kadar faedah ditunjukkan dalam bentuk peratusan daripada jumlah pinjaman dalam setahun. Faedah yang dikenakan berdasarkan pengkompaunan (iaitu faedah-atas-faedah) dan ia boleh terdiri daripada pengkompaunan tahunan / bulanan / harian (satu lagi istilah yang digunakan ialah kiraan atas baki tahunan/bulanan/harian).

Terdapat dua jenis kadar faedah:

- Kadar tetap:** tetap dan tidak berubah. Jika kadar faedah tetap anda ialah 6% setahun, ia akan kekal 6% setahun sepanjang tempoh pinjaman.
- Kadar boleh ubah:** boleh bertukar mengikut masa dan biasanya ditetapkan pada kadar piawaian (*standard*) pasaran, seperti Kadar Asas (BR).



Cagaran

Semua pinjaman bergantung sama ada pemberi pinjaman menghendaki anda mencagarkan aset, (biasanya dirujuk sebagai cagaran) untuk menjamin pinjaman anda.

Jika anda mempunyai pinjaman bercagar, bermakna pemberi pinjaman anda boleh merampas aset jika anda gagal menjelaskan hutang pinjaman. Oleh kerana terdapat cara alternatif pembayaran balik, faedah dalam pinjaman bercagar adalah lebih rendah berbanding dengan faedah pinjaman tidak bercagar.

Apabila anda membiayai pembelian kereta anda melalui pinjaman bank, anda sebenarnya adalah penyewa (bukan pemilik) kereta yang anda pandu sehingga anda selesai

membayar sepenuhnya pinjaman anda. Begitulah juga dalam kes pinjaman rumah, bank akan memiliki 'tuntutan pemilikan' terhadap rumah tersebut sehingga anda selesai membayar sepenuhnya pinjaman rumah.

Dalam pinjaman tidak bercagar, tiada aset yang boleh disita oleh bank jika mungkir membayar balik pinjaman. Memandangkan pinjaman ini berisiko, pinjaman tidak bercagar selalunya mempunyai kadar faedah yang lebih tinggi berbanding dengan pinjaman bercagar. Untuk mengurangkan risiko, institusi pemberi pinjaman kadangkala menghendaki orang ketiga menandatangani perjanjian bagi pinjaman tidak bercagar atau menjamin jumlah pinjaman.

Tempoh

Tempoh suatu pinjaman ialah jangka masa si peminjam perlu membayar balik pinjaman. Kebanyakan pinjaman peribadi / kereta mempunyai tempoh tiga hingga sembilan tahun, manakala tempoh pinjaman rumah adalah jauh lebih lama dan biasanya boleh mencapai sehingga 30 tahun. Tempoh adalah jangka masa maksimum untuk si peminjam membayar balik pinjaman mereka. Pinjaman boleh dijelaskan sebelum tempoh tamat tetapi mungkin caj akan dikenakan untuk penyelesaian awal. Sila semak dengan institusi kewangan anda mengenai caj tersebut.



Apakah Prinsip Asas Meminjam?

Prinsip 1: Meminjam untuk sesuatu yang anda perlukan – bukan yang anda mahukan

Sebelum ini, kita sudah membincangkan perbezaan antara keperluan dan kehendak. Malah dalam situasi meminjam, perbezaan ini amatlah penting untuk kita fahami. Anda hanya perlu meminjam untuk sesuatu yang anda benar-benar perlu tetapi tidak mempunyai wang tunai untuk membayarnya. Sebagai contoh, untuk membeli rumah, untuk membiayai pendidikan lanjutan anak-anak anda dan untuk membeli kereta.

Prinsip 2: Meminjam sejumlah wang dalam kemampuan anda untuk membayar balik

Ini mungkin logik tetapi malangnya, ia bukan amalan biasa. Ramai orang terlebih memberi komitmen dalam hutang kerana menyangka bahawa ekonomi akan terus berkembang dan situasi yang baik akan terus kekal. Jika anda meminjam lebih daripada kemampuan, anda mungkin akan menghadapi kesukaran untuk membayar balik pinjaman dan mungkin juga terpaksa berhadapan dengan tindakan undang-undang yang akan diambil oleh pihak institusi kewangan.

Adalah disarankan bahawa setiap individu patut mengehadkan jumlah bayaran balik pinjaman kurang daripada 1/3 pendapatan kasarnya.

Prinsip 3: Elakkan daripada meminjam untuk membiayai aset yang susut nilai

Prinsip ini mungkin tidak disukai oleh sesetengah orang, tetapi ia adalah prinsip yang baik untuk diikuti. Aset susut nilai adalah harta yang hilang nilainya mengikut masa, seperti kereta, perabot dan peralatan rumah. Barangan ini akan susut nilai dengan cepat sementara pinjaman anda berkurangan dengan agak lambat. Dalam situasi yang anda tidak dapat menjelaskan hutang, barangan tersebut akan disita dan anda mesti menambah nilai yang kurang kerana aset susut nilai anda tidak cukup untuk menjelaskan baki pinjaman.

Prinsip 4: Elakkan daripada menjadi penjamin

Seorang penjamin bertanggungjawab menjelaskan pinjaman sekiranya peminjam mungkir membayar balik pinjaman atas apa sahaja alasan. Melainkan anda bersedia untuk menunaikan tanggungjawab ini, anda patut mengelak daripada menjadi penjamin.

Prinsip 5: Si peminjam mempunyai komitmen moral dan mutlak untuk membayar balik

Pernahkah anda bertemu dengan seseorang yang telah meminjam daripada anda tetapi masih belum membayar balik? Bagaimana anda rasa? Kecewa? Ditipu? Dikhianati? Ya, ia memang bukan satu perasaan yang baik dan anda tidak patut memberi sebarang alasan untuk tidak membayar balik hutang apabila anda telah berjanji untuk melakukannya.

Prinsip 6: Segera dapatkan bantuan

Jika anda menghadapi kesukaran untuk membayar balik pinjaman, berbincanglah dengan pemberi pinjaman agar anda dapat membuat pelan bayaran balik yang munasabah, tetapi jangan sesekali berdiam diri atau lari daripada membayar hutang.





Telekomunikasi

Tidak dapat dinafikan bahawa kemajuan teknologi pada masa kini dilihat semakin berkembang pesat di Malaysia. Malaysia juga merupakan antara negara yang mencatatkan jumlah penduduk yang memiliki telefon pintar tertinggi dengan menduduki tempat ke-10 di dunia yang merangkumi semua lapisan masyarakat.

Aduan telekomunikasi merupakan aduan yang ketiga tertinggi dicatatkan oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC). Bukan sahaja di NCCC, malah di Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) aduan telekomunikasi merupakan aduan yang paling banyak diterima. Jumlah aduan yang diterima oleh NCCC pada tahun 2017 adalah sebanyak 5,590 kes dengan nilai kerugian berjumlah RM15,870,010 berbanding dengan tahun 2016, jumlah aduan yang diterima adalah sebanyak 5,681 kes dengan nilai kerugian berjumlah RM16,118,284. Walaupun terdapat sedikit penurunan aduan yang diterima pada tahun 2017, aduan telekomunikasi masih berada di tempat ketiga tertinggi yang dicatatkan pada tahun 2016 dan juga 2017.

Aduan tertinggi yang direkodkan ialah mengenai pertikaian bil. Pengadu berasa kecewa apabila perlu membayar bil untuk perkhidmatan yang tiada liputan rangkaian dan juga capaian internet yang perlahan. Yang kedua tertinggi ialah khidmat pelanggan (*customer service*) yang mengambil masa yang agak lama untuk diselesaikan malah pengadu tidak menerima sebarang maklum balas mengenai kes mereka. Aduan ketiga yang tertinggi pula ialah kualiti rangkaian internet. Pengadu tidak berpuas hati apabila kelajuan internet tidak dapat dicapai mengikut pakej yang diberikan.

Selain itu, terdapat juga aduan daripada pengguna mengenai kontrak yang ditandatangani tanpa pengetahuan mereka. Ejen khidmat pelanggan menghubungi pengadu melalui panggilan telefon untuk menawarkan perkhidmatan naik taraf internet atau pakej perkhidmatan. Namun tanpa pengetahuan pengguna, tawaran tersebut telah membuatkan mereka terikat dengan kontrak selama dua

tahun. Perkara ini hanya diketahui oleh pengguna apabila mereka ingin bertukar ke perkhidmatan telekomunikasi lain. Jika kontrak dibatalkan, mereka perlu membayar sejumlah wang penalti untuk pembatalan kontrak (penamatan awal).

Mengikut garis panduan kod amalan pengguna, penyedia perkhidmatan mesti menyediakan informasi secukupnya tentang perkhidmatan dalam bahasa yang mudah difahami dan mengelakkan penggunaan terma-terma teknikal, kecuali yang mempunyai keperluan. Atas permintaan pengguna, penyedia perkhidmatan wajib, setakat yang diketahui oleh penyedia perkhidmatan, memaklumkan kepada pengguna tentang produk-produk dan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang pengguna ingin dapatkan daripada penyedia perkhidmatan.

Setiap aduan yang diterima oleh NCCC akan disalurkan kepada penyedia perkhidmatan telekomunikasi tersebut untuk mendapatkan penyelesaian. Tetapi, jika jawapan atau justifikasi yang diberikan tidak memuaskan hati atau tempoh penyelesaian masalah mengambil masa yang terlalu lama, aduan tersebut akan disalurkan kepada SKMM. Sebagai pengawal selia bagi industri komunikasi dan multimedia, SKMM memainkan peranan utama untuk memastikan pengguna menikmati tahap perkhidmatan dan pilihan yang memuaskan dengan harga yang berpatutan, supaya pengguna mendapat faedah melalui penyediaan perkhidmatan tersebut. SKMM juga perlu memastikan aduan pengguna perlu ditangani secara adil dan efisien, di samping memantau dan memudahkan penyelesaian aduan pengguna, selaras dengan peruntukan **seksyen 195 dan 196 Akta Komunikasi dan Multimedia**.

Sehubungan dengan itu, jika pengguna tidak mendapat maklum balas daripada syarikat perkhidmatan atau tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan, pengguna boleh membuat aduan secara terus kepada NCCC melalui talian **03-7803 6000 / 03-7877 9000** atau melalui e-mel **myaduan@nccc.org.my**.

Sumber: Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)

Tanpa Cagaran | Mudah | 2 Hari Maklum Balas

Layari imsme.com.my

Carian bagi mendapatkan pembiayaan/ pinjaman PKS untuk keperluan perniagaan anda kini lebih mudah dengan imSME. Anda kini boleh mendapatkan padanan pembiayaan terbaik serta memohon dengan mudah melalui imSME tanpa pergi ke beberapa buah bank. Dalam tempoh 2 hari, pembiayaan pilihan akan menghubungi anda. Ianya semudah itu!

Platform rujukan pembiayaan/pinjaman atas talian yang pertama di Malaysia

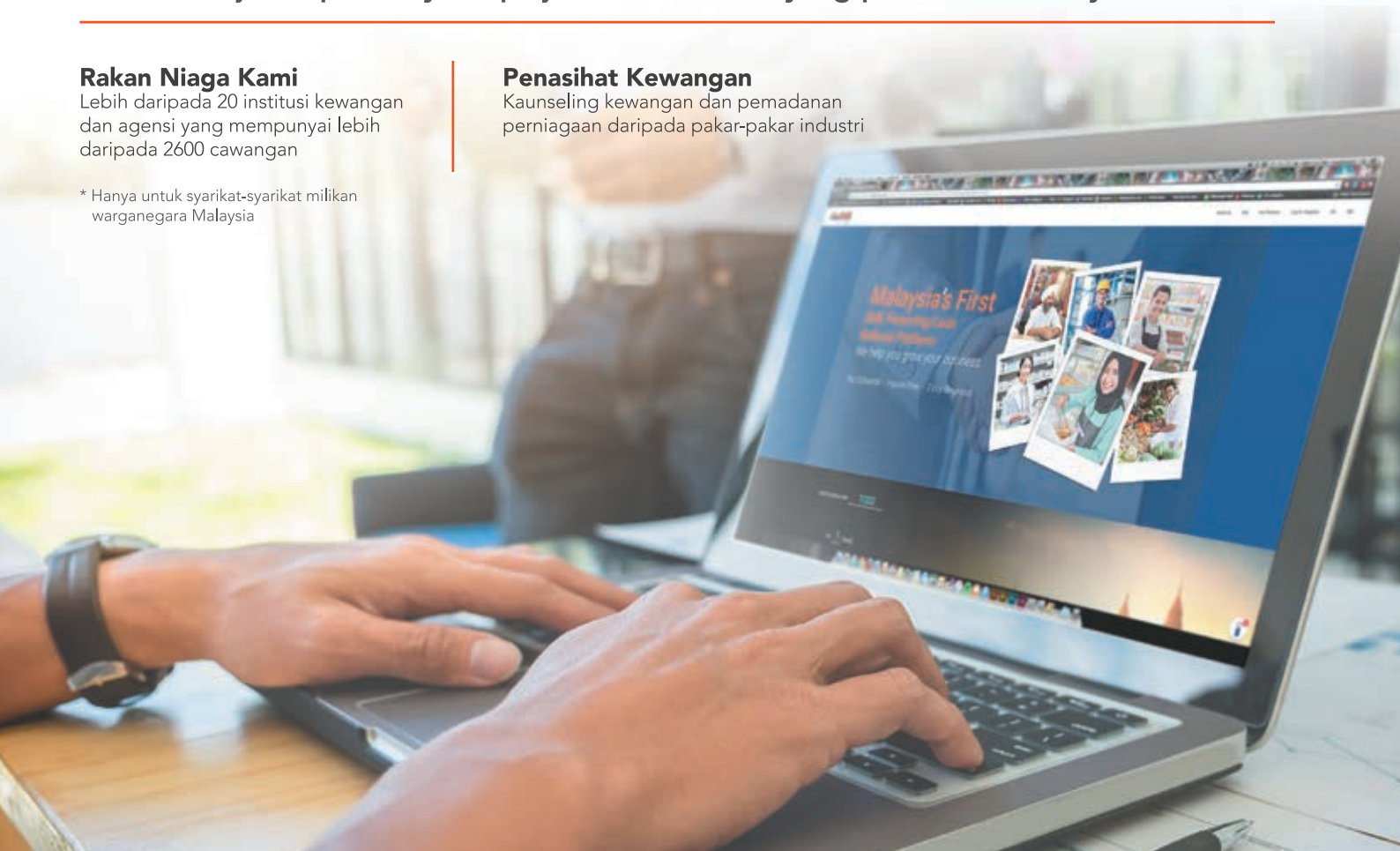
Rakan Niaga Kami

Lebih daripada 20 institusi kewangan dan agensi yang mempunyai lebih daripada 2600 cawangan

* Hanya untuk syarikat-syarikat milikan warganegara Malaysia

Penasihat Kewangan

Kaunseling kewangan dan pepadanan perniagaan daripada pakar-pakar industri



**MEMPERKASAKAN
PKS
MALAYSIA**

Hubungi Kami | +603-7880 0088 | imsme@cgc.com.my |  CGCmy  cgcmalaysia