

RINGGIT

RAKAN
KEWANGAN
ANDA

JANUARI 2015



Kuasa Pengguna
Tentukan Harga

ISSN 2180-3684



9 772 180 368003



GABUNGAN
PERSATUAN-PERSATUAN
PENGGUNA MALAYSIA



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Sidang Redaksi

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
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 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:
فرچونک اساس جایی (ملیسیا) سندینن 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.



Kuasa Pengguna Tentukan Harga

Melangkah tahun 2015 dengan isu kepenggunaan yang semakin mencabar. Pengguna yang bijak, akan bersiap siaga dengan keadaan ini dan mempertingkat pendidikan kepenggunaan dari segala aspek, termasuk aspek sosial, ekonomi dan persekitaran semasa.

Cabarannya yang sangat dirasai oleh pengguna ialah kenaikan harga barang, meskipun harga petrol semakin rendah. Umum mengetahui, kerajaan telah melakukan tiga kali semakan harga bermula pada bulan Disember 2014 hingga Februari 2015. Harga terbaru RON95 dan diesel adalah RM1.70 seliter. Ini merupakan pengurangan sebanyak 26.07% bagi harga RON95 dan 23.77% untuk diesel. Namun, tiada penurunan harga barang di pasaran. Mengapa hal ini berlaku?

Kuasa Pengguna

Di negara-negara Barat, seperti Australia dan Amerika Syarikat, rakyat mereka mengamalkan sikap dasar ekonomi terbuka dan menggunakan kuasa pengguna untuk menentukan harga barang. Sikap ini perlu dicontohi, iaitu apabila pengguna berhadapan dengan peniaga yang mengambil kesempatan dan mengaut keuntungan secara berlebihan, maka pengguna perlu menjalankan peranannya. Peranan perlu dimainkan secara holistik agar tekanan dapat dirasai oleh peniaga. Satu senario yang boleh dikaitkan dengan peranan ini ialah ketika berlakunya fenomena jangkitan selessema burung. Ramai pengguna mengambil keputusan tidak membeli ayam kerana khawatir dijangkiti penyakit ini. Hal ini memberi tekanan kepada industri ternakan ayam, sehingga menyebabkan mereka tiada pilihan dan terpaksa menurunkan harga ayam. Ia juga boleh memberi tekanan sekiranya pengguna mengambil keputusan

mengurangkan kekerapan membeli ayam daripada 7 kali seminggu kepada 3 kali seminggu.

Begitu juga dengan harga di restoran dan kedai-kedai makanan. Aduan yang diterima daripada pengguna mendapati harga meningkat antara 5% hingga 10%. Terdapat peniaga yang bertindak mengecilkan saiz makanan bagi mengekalkan harga dengan alasan kos operasi meningkat.

Pilihan di tangan pengguna

Pengguna berhak menentukan barang yang mereka ingin beli. Pengguna boleh beralih kepada produk generik yang harganya lebih murah 20% hingga 30% daripada produk berjenama. Contohnya, Kedai Rakyat 1 Malaysia boleh dijadikan sebagai penanda aras produk jenama lain kepada pengguna dalam menentukan harga barang. Pengguna boleh membandingkan harga barang di sini dengan kedai-kedai yang lain.

Kesedaran pengguna terhadap aspek keselamatan makanan juga perlu ditingkatkan, seperti keadaan tin yang kemek, tarikh luput, wujudnya bendasing, label produk dan lain-lain. Hal ini disebabkan terdapat peniaga dan pasar raya menjual produk seumpama ini dengan harga yang murah. Jika pengguna berhadapan dengan situasi ini, laporkan kepada Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan, Kementerian Kesihatan Malaysia.



Pengguna juga boleh memperuntuk masa dengan menyediakan makanan sendiri di rumah. Wanita yang bekerja sekurang-kurangnya boleh menyediakan makanan malam di rumah sekiranya tidak bekesempatan menyediakan sarapan. Kurangkan budaya makan di luar dan berkunjung ke restoran makanan segera. Menyediakan makanan sendiri lebih menyihatkan badan dan dapat menjimatkan belanja poket anda.

Pengguna juga digesa untuk membuat aduan sekiranya mendapati harga makanan naik secara mendadak atau peniaga didapati mengambil keuntungan secara berlebihan. Dapatkan resit sebagai bukti sokongan dan membuat aduan kepada Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan.



Kempen Penurunan Harga

Langkah Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani, yang mengumumkan penurunan harga bagi 73 barang, iaitu antara 5% hingga 20% di 570 buah pasar tani sudah tentu memberikan kegembiraan kepada pengguna. Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan juga turut mengadakan dialog dengan pihak pembekal, pemborong dan peruncit bagi mengenal pasti masalah ini.

Namun begitu, pengguna juga mempunyai peranan yang besar dalam menentukan ekonomi di pasaran. Pada masa yang sama, kerajaan perlu mengkaji dasar monopoli import dan eksport bagi menangani masalah kenaikan harga.

Sumber: FOMCA



10 Keputusan Kewangan Yang Perlu Dicapai Apabila Berumur 30 Tahun

Anda mungkin pernah mendengar ungkapan “Kehidupan sebenar adalah bermula pada angka 30”. Individu yang bakal mencecah umur 30 tahun mungkin sedang melalui matlamat kewangan yang paling besar, seperti menempuh alam perkahwinan, persediaan mempunyai anak, membuat keputusan membeli rumah baru dan sebagainya. Pada umur 30 tahun, sikap anda terhadap keputusan kewangan juga perlu mencerminkan kematangan diri anda. Anda seharusnya tidak mengulangi kesilapan yang anda telah lakukan pada masa lampau. Ketika ini, anda tentu sudah mempunyai pengetahuan tentang konsep kewangan yang asas.

Berikut adalah senarai matlamat kewangan yang perlu anda capai ketika berumur 30 tahun secara realistik:-

1) Nilai wang anda dengan sewajarnya

Anda bekerja keras untuk memperoleh wang. Anda boleh kehilangan wang sekiranya anda tidak memberi nilai terhadap usaha anda memperoleh wang. Oleh itu, tingkatkan kuasa anda sebagai seorang pengguna. Jadilah pengguna yang bijak dan boleh menilai kualiti sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan kepada anda. Elakkan diri anda daripada ditipu oleh individu yang tidak bertanggungjawab.

2) Beri perhatian terhadap terma dan syarat

Sebelum menandatangani sesuatu kontrak, anda perlu meneliti butiran dan kandungan kontrak tersebut. Anda perlu melakukannya terutama apabila melibatkan pinjaman pembiayaan rumah selama 30 tahun atau melabur dalam unit saham. Langkah ini dapat memastikan anda benar-benar memahami risiko terhadap keputusan kewangan yang anda lakukan.

3) Tahu Hak Anda

Anda perlu mengetahui hak anda, sama ada anda merupakan seorang pengguna, penyewa, pelabur atau pembeli hartanah. Semak maklumat yang anda tidak pasti di internet, meminta pandangan rakan-rakan dan ahli keluarga sebelum membuat keputusan yang penting. Pastikan terma dan syarat adil bagi kedua-dua pihak.

4) Kawal Wang Anda

Periksa sama ada, “Adakah anda mengawal wang atau wang mengawal anda?” Ketahui sifat sebenar anda. Sekiranya anda merupakan seorang yang boros dan tidak mempunyai simpanan tambahan di bank, maka anda perlu membuat kawalan terhadap wang. Wang yang anda peroleh perlu disesuaikan dengan

perbelanjaan anda. Dapatkan bantuan dan sokongan ibu bapa, rakan-rakan dan bahan bacaan melalui internet bagi meningkatkan ilmu pengetahuan bagi kawalan terhadap wang anda.

5) Fahami profil kewangan anda

Langkah pertama untuk membuat keputusan kewangan yang terbaik adalah mengetahui profil kewangan anda. Berikut adalah beberapa soalan bagi mengetahui profil anda:-

- Adakah anda berminat mengambil risiko pelaburan yang besar atau anda lebih suka kepada pelaburan pulangan yang lebih rendah?
- Adakah anda berhati-hati terhadap perbelanjaan anda?
- Adakah anda membayar pinjaman tepat pada masanya ?
- Berapa banyakkah wang yang anda belanjakan dan adakah anda mampu berbelanja sedemikian?
- Adakah anda benar-benar ingin memiliki harta sendiri?
- Berapa banyakkah pelan insurans yang anda miliki.

Berdasarkan soalan-soalan ini, anda akan mengetahui tahap kewangan dengan lebih baik. Mengetahui tabiat dan personaliti anda terhadap wang akan membantu anda merangka pelan yang memenuhi keperluan peribadi anda.

6) Mempunyai pelan dan perancangan kewangan yang teratur

Setelah memahami profil kewangan, ia akan memudahkan anda membuat pelan dan perancangan kewangan dengan lebih teratur. Rancangan kewangan perlu diatur mengikut kemampuan dan gaya hidup anda. Andalah yang memilih untuk menentukan tahap kehidupan anda pada masa akan datang.

7) Terlalu salahkan diri apabila melakukan kesilapan

Setiap orang tidak lepas daripada melakukan kesilapan. Katakan tiba-tiba anda mendapat panggilan telefon daripada pihak bank, yang meminta anda menyelesaikan hutang pinjaman sewa beli rakan anda yang anda ialah penjaminnya. Anda akan tentu berasa kecewa sekiranya anda telah bersetuju menjadi penjamin

tanpa memahami sifat jaminan tersebut atau memahami hak dan liabiliti seseorang penjamin sebelum menandatangai kontrak jaminan. Kesilapan pertama memberi anda pengajaran pada masa akan datang. Jangan putus asa untuk berusaha untuk perbaiki kelemahan anda.

8) Membuat keputusan kewangan

Fikirkan untuk membuat keputusan kewangan yang lebih besar. Buat keputusan yang tepat untuk memenuhi keperluan dan menyara kehidupan anda sekeluarga. Anda boleh membaca profil individu-individu yang telah berjaya pada usia 30 tahun bagi memberi semangat kepada anda untuk berjaya.



9) Buat simpanan sebanyak yang boleh

Hanya anda sahaja yang tahu berapakah simpanan yang perlu anda peruntukkan. Ia bergantung pada kemampuan seseorang. Matlamat simpanan setiap orang mungkin berbeza. Ia mungkin untuk persaraan, pendidikan anak-anak, kecemasan, kesihatan dan yang paling penting anda bersedia menghadapi sebarang kemungkinan yang berlaku pada masa akan datang.

10) Perlu ingat: Ia hanyalah wang

Daripada senarai-senarai di atas, anda telah memahami kepentingan wang dalam kehidupan anda. Walau bagaimanapun, anda jangan terlalu memikirkan wang secara berlebihan. Contohnya bekerja tanpa rehat secukupnya, ia akan memudaratkan kesihatan serta menyebabkan hubungan kekeluargaan anda semakin terhad. Oleh itu, seimbangkan kehidupan anda dengan keluarga, dan pada masa yang sama, anda tenang melakukan tugas harian seperti biasa.

Sumber: Diolah daripada artikel asal Diana Chai, penulis Ringgitplus.

Cemas Rumah Dilelong



“Tidak pernah beliau menjangka bahawa beliau sekeluarga akan kehilangan tempat berteduh.”

Kamala (bukan nama sebenar), 47 tahun merupakan seorang ibu tunggal. Beliau datang ke Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) sambil menangis kerana hampir kehilangan satu-satunya rumah miliknya. Beliau kelihatan bingung kerana memikirkan masa hadapan ketiga-tiga anaknya yang masih mengharapkan sokongan kewangan daripadanya.

Semenjak lima tahun lalu, Kamala menjadi balu apabila suaminya meninggal dunia secara tiba-tiba akibat serangan jantung. Semenjak itu, kualiti kehidupan Kamala bersama anak-anaknya semakin merosot.

Kamala bekerja dengan tekun tanpa mengira masa di kilang pembuatan dengan pendapatan kurang daripada RM2,000 sebulan. Jumlah pendapatan itu hanya cukup untuk memenuhi keperluan anak-anaknya sahaja.

Masih jelas dalam ingatan Kamala bahawa mereka sekeluarga belum pernah lagi merasai pakaian baharu sejak kematian suaminya, disebabkan mereka tidak mampu.

Walaupun pendapatan Kamala sedikit, namun beliau bijak membahagikan wang untuk perbelanjaan harian. Tidak pernah beliau menjangka bahawa beliau sekeluarga akan kehilangan tempat berteduh. Keadaan keluarga Kamala bertambah parah apabila beberapa bulan yang lalu, kilang tempat Kamala bekerja terpaksa ditutup. Malang bagi setiap pekerja kerana syarikat tidak membayar apa-apa pampasan kepada para pekerja mereka.

Kini Kamala hilang segalanya termasuk punca pendapatannya. Saudara-maranya juga tidak dapat memberikan bantuan kerana masing-masing mempunyai masalah mereka sendiri.

Selama berbulan-bulan Kamala berusaha gigih untuk mendapatkan pekerjaan lain bagi menyara hidup. Namun, usaha beliau masih gagal mendapatkan pekerjaan. Hal ini menyebabkan beliau turut gagal menjelaskan bayaran balik pinjaman perumahan bagi bulan berkenaan.

Kamala akhirnya tiada pilihan lalu bekerja sebagai tukang cuci yang hanya mendapat upah suku daripada gajinya sebelum ini. Anak lelaki yang baru sahaja

tamat persekolahan turut bekerja bagi meringankan beban ibunya dan mendapat pendapatan tambahan sebanyak RM1,000 sebulan. Kini pendapatan bulanan sekeluarga sebanyak RM1,500 melegakan sedikit beban Kamala, walaupun pada hakikatnya ia masih tidak mencukupi.

Sebaik sahaja kehidupannya kembali normal, Kamala dikejutkan dengan berita mengenai lelongan kediamannya. Dia terkejut bahawa tarikh lelongan telah ditetapkan.

Keadaan bertambah buruk apabila Kamala tidak tahu cara untuk mendapatkan bantuan bagi memperoleh wang untuk menghentikan lelongan itu. Setelah menyuarakan masalah tersebut kepada seorang rakan, Kamala telah disyorkan untuk mendapatkan khidmat nasihat daripada AKPK.

Kamala kembali tenang apabila kaunselor AKPK memberitahu bahawa mereka akan berunding dengan institusi perbankan terbabit dan membuat bayaran



“Dalam masa sehari agensi berjaya berunding dengan bank dan menghentikan lelongan tersebut. Jumlah pinjaman perumahan Kamala juga disusun semula mengikut pelan pembayaran balik yang lebih berpatutan.”



“Sebaik sahaja kehidupannya kembali normal, Kamala dikejutkan dengan berita mengenai lelongan kediamannya.”

pendahuluan minimum daripada akaun KWSP ke atas rumahnya.

Dalam masa sehari agensi berjaya berunding dengan bank dan menghentikan lelongan tersebut. Jumlah pinjaman perumahan Kamala juga disusun semula mengikut pelan pembayaran balik yang lebih berpatutan.

Walaupun Kamala menyedari bahawa dia perlu bekerja keras untuk memenuhi komitmen tersebut, namun Kamala yakin bahawa dengan bimbingan AKPK, kini beliau kembali berada dilandasan kewangan yang betul.

Kisah kejayaan ini hanyalah bertujuan untuk memaklumkan pembaca tentang perkhidmatan AKPK dan sebagai nasihat untuk pembaca dari sudut pengurusan kewangan.

Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)



Pendahuluan Tunai yang tidak dibenarkan melalui Kad Kredit

Kejadian berlaku atas Encik T selepas pulang daripada menghadiri majlis di sebuah kelab. Beliau mendapati keretanya telah dipecah masuk. Antara barang penting yang telah dicuri ialah Mykad, lesen, beberapa keping kad kredit dan kad ATM daripada bank-bank yang berbeza.

Encik T membuat laporan polis dan menyatakan bahawa kereta beliau telah dipecah masuk, kehilangan kad kredit, kad ATM dan barang-barang peribadi lain. Beliau turut membuat laporan kepada bank-bank perdagangan berkenaan dan meminta pihak bank menyekat semua kad kredit dan kad ATM beliau.

Tidak lama selepas itu, Encik T dimaklumkan oleh Bank AB (salah satu bank pengeluar kad kredit beliau) bahawa terdapat tiga pengeluaran ATM untuk pendahuluan tunai berjumlah RM3,000 telah dibuat menggunakan salah satu kad kredit Visa Bank AB dengan had kredit sebanyak RM50,000.

Encik T menafikan pengeluaran tersebut dan mendakwa bahawa dia hanya menggunakan kad kredit Bank AB bagi pembelian runcit dan nombor PIN beliau juga tidak dicatatkan / disimpan di dalam dompet beliau. Tambahan pula, tiada urus niaga tanpa kebenaran dilakukan dengan menggunakan mana-mana kad kredit yang dicuri apabila keretanya dipecah masuk. Encik T menegaskan bahawa beliau tidak seharusnya bertanggungjawab untuk pengeluaran yang tidak sah kerana dia bertindak dengan serta merta melaporkan kecurian kad kreditnya kepada Bank AB dan pihak polis.

Penyiasatan kepada Bank AB mendedahkan bahawa tiga pengeluaran wang tunai berjumlah RM3,000 telah dibuat sebelum pihak Bank AB menerima laporan daripada Encik T pada hari kecurian tersebut. Mustahil bagi pihak Bank AB menyekat urus niaga tanpa kebenaran tersebut. Berdasarkan catatan jurnal ATM

bank tersebut, tiada kesilapan atau percubaan PIN sah dicatatkan dalam jurnal ATM bagi tiga pengeluaran wang tunai yang tidak dibenarkan tersebut.

Pihak Bank AB membuat kesimpulan bahawa PIN Encik T mungkin telah terdedah dengan beberapa cara. Nombor PIN untuk mengeluarkan pendahuluan tunai melalui ATM adalah sulit dan hanya diketahui oleh pemegang kad sahaja. Nombor PIN Encik T juga hampir sama dengan nombor Mykad beliau (merupakan salah satu barang yang telah dicuri). Ini membolehkan pencuri tersebut meneka dan memasukkan nombor PIN dengan betul. Pihak Bank AB juga memberitahu mengenai kewajipan pemegang kad adalah melindungi kad kredit dan nombor PIN pada setiap masa. Encik T bertanggungjawab sepenuhnya bagi urus niaga tanpa kebenaran kerana telah gagal menggunakan kombinasi nombor PIN yang kukuh, supaya sukar bagi orang lain meneka PIN dengan betul pada percubaan pertama.

Kes ini telah dibawa kepada Biro Pengantaraan Kewangan. Apabila pemeriksaan dibuat ke atas segala keterangan yang dikemukakan, Pengantara bersetuju dengan keputusan Bank AB bahawa terdapat kompromi terhadap PIN Encik T. PIN Encik T, barangkali berkait rapat atau sama dengan butir-butir Mykad Encik T yang menyebabkan pencuri membuat pengeluaran wang tunai yang tidak dibenarkan dengan menggunakan nombor PIN.

Pengantara berpendapat bahawa Bank AB tidak harus dikenakan tindakan kerana tidak melakukan sebarang kecuaian tentang kerugian yang ditanggung oleh Encik T. Oleh itu, Pengantara telah mengekalkan keputusan pihak Bank AB. (Walau bagaimanapun, Bank AB bersetuju untuk mengetepikan semua caj kewangan dan caj lewat yang dikenakan ke atas jumlah yang dipertikaikan).

Sumber: Biro Pengantaraan Kewangan (FMB)

Kewajipan penghuni pangsapuri dan kondominium menjelaskan bayaran penyelenggaraan bulanan

Bagi yang menduduki pangsapuri ataupun kondominium, mereka mempunyai tanggungjawab untuk melunaskan bayaran penyelenggaraan bulanan seperti yang terkandung dalam perjanjian antara penghuni dengan pemaju rumah ataupun Badan Pengurusan Bersama (*Joint Management Body*). Tanggungjawab dan kuasa sesebuah Badan Pengurusan Bersama jelas terkandung dalam Akta Badan Pengurusan Bersama dan dikawal selia oleh pesuruhjaya bangunan di pihak berkuasa tempatan.

Secara amnya, sesebuah Badan Pengurusan Bersama memikul tanggungjawab bagi memastikan segala kemudahan pangsapuri ataupun kondominium berada dalam keadaan selamat dan dapat sentiasa digunakan tanpa kesulitan. Contohnya lif yang selamat dan tidak rosak, bangunan yang bersih, parkir yang secukupnya, bekalan air yang bersih dan berterusan.

Sekiranya bayaran penyelenggaraan ini tidak dijelaskan tepat pada masanya kepada Badan Pengurusan Bersama, pelbagai masalah yang boleh timbul. Ia menimbulkan kesulitan kepada semua penghuni pangsapuri ataupun kondominium. Umpamanya jika sebahagian besar penghuni tidak menjelaskan bayaran penyelenggaraan, ia boleh menyebabkan bekalan air dan elektrik dipotong, yang bukan sahaja menimbulkan masalah kepada mereka yang tidak membuat bayaran, tetapi juga kepada mereka yang sudahpun menjelaskan bayaran penyelenggaraan. Kes-kes seperti ini seringkali diadukan kepada NCCC kerana rasa tidak puas hati sesetengah pihak, khususnya mereka yang membuat bayaran seperti yang ditetapkan Badan Pengurusan Bersama.

Selain itu, kelewatan membayar bayaran penyelenggaraan juga boleh dikenakan caj lewat bayar, iaitu kadar faedah dikenakan atas amaun yang belum dijelaskan. Ini boleh membawa kepada masalah pada masa hadapan sekiranya ada pihak yang ingin menjual pangsapuri atau kondominiumnya. Penghuni pangsapuri ataupun kondominium memerlukan kebenaran daripada Badan Pengurusan Bersama sebelum mereka dapat menjual rumah mereka kepada pihak yang ingin membeli. Sekiranya bayaran



tidak dijelaskan, maka Badan Pengurusan Bersama tidak akan membenarkan pihak yang ingin menjual sehinggalah semua bayaran serta caj lewat telah dijelaskan.

Dalam sesetengah kes, beban ini dipindahkan oleh penjual kepada pembeli, tanpa pengetahuan si pembeli. Setelah semua proses selesai, barulah Badan Pengurusan Bersama akan memberitahu si pembeli tentang kegagalan pemilik terdahulu menjelaskan yuran penyelenggaraan. Oleh itu, rumah tersebut tidak akan dibekalkan dengan air ataupun elektrik sehingga bayaran dijelaskan. Ini sama sekali tidak adil kepada si pembeli kerana telah menjadi mangsa keadaan.

Apabila masalah ini diajukan kepada penghuni tentang mengapa mereka tidak menjelaskan bayaran penyelenggaraan, seringkali jawapan yang diberikan adalah Badan Pengurusan Bersama tidak menuaikan tanggungjawab mereka, seperti membaiki segala kemudahan yang perlu, menjaga keselamatan dan kebersihan pangsapuri dan kawasan di dalamnya. Ada pula yang merungut Badan Pengurusan Bersama hanya mengutip duit dan tidak menjalankan audit tahunan, yang merupakan salah satu perkara yang wajib dilakukan oleh setiap Badan Pengurusan Bersama.

Masalah ini mungkin timbul akibat daripada kegagalan pihak berkuasa untuk mengawasi dan memantau Badan Pengurusan Bersama. Pemilik rumah sebenarnya boleh membuat aduan secara bertulis kepada pesuruhjaya bangunan jika mereka mendapati Badan Pengurusan Bersama gagal menjalankan tugasannya mahupun tanggungjawab mereka.

Sekiranya kedua-dua pihak, iaitu penghuni dan Badan Pengurusan Bersama, memainkan peranan masing-masing dan bersikap bertanggunjawab, masalah-masalah yang timbul antara kedua-dua pihak ini akan dapat diatasi.

Tidak Puashati dengan Bil Telefon



Saya merupakan pelanggan talian tetap di salah sebuah syarikat Telco. Baru-baru ini saya telah menerima bil telefon yang tidak dijangka, iaitu sebanyak RM500. Selama 2 tahun melanggan, ini merupakan pengalaman pertama kali menerima bil yang luar jangka. Bil tersebut mencatatkan saya telah menggunakan ‘Data Internet’ kira-kira RM400. Kebiasaannya, saya dikenakan caj bil sekitar RM100 sahaja sebulan. Bagaimana syarikat Telco mengenakan bil sebanyak itu, sedangkan saya tidak menggunakan telefon pintar yang boleh mengakses internet. Mohon tuan berikan nasihat berkenaan hal ini.

Terima kasih.

Jawapan:

Perkara seperti ini seringkali berlaku kepada pengguna yang melanggan talian tetap. Sudah pasti timbul tanda tanya bagaimana seseorang itu tidak menggunakan telefon pintar ataupun ‘smartphone’ tetapi menerima bil yang tidak dilanggan.

Secara ringkasnya, hal ini terjadi disebabkan pihak Telco tidak mengemas kini sistem atau memberikan penyata bil yang salah kepada pelanggan. Oleh kerana terlalu ramai pengguna dan sistem pengebilan dilakukan secara automatik, syarikat Telco tidak dapat mengemas kini bil yang salah ampuhnya itu dalam jangka masa yang pendek.

Anda dinasihatkan supaya menghubungi pihak telco yang dilanggani untuk membuat aduan supaya kekeliruan yang timbul dapat diselesaikan dengan secepat mungkin. Sekiranya, aduan anda tidak mendapat penyelesaian sewajarnya, anda boleh mengemukakan kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) dan Forum Pengguna Malaysia (CFM), iaitu dua badan yang bertanggungjawab menerima aduan mengenai syarikat Telco, serta memantau dan mengawal selia industri Telco di Malaysia.

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan SKMM, anda boleh melaporkan isu ini kepada Biro Pengaduan Awam (BPA), dengan menyatakan bahawa aduan anda kepada SKMM terhadap syarikat Telco tidak dikendalikan dengan teliti.

Masalah Kewangan Anda

Anda boleh menghantarkan masalah berkaitan kewangan anda kepada

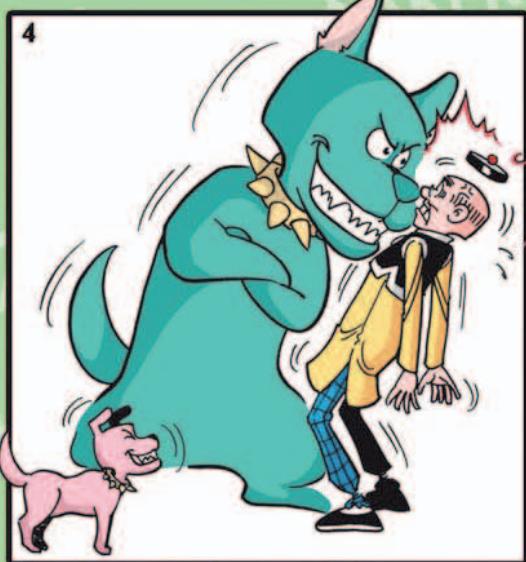
ringgit@crcc.org.my

atau menulis kepada

**Ruangan Masalah Kewangan Anda,
Ringgit,**

**No 4, Jalan SS 1/22A, Kampung Tunku
47300 Petaling Jaya, Selangor**

Fahami Risiko



**Jangan pandang
rendah pada
sesuatu**

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@crrc.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

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)



www.bnm.gov.my