

Aduan meningkat 90 peratus kepada 253,801 dalam tempoh setahun

Kecuaian bank semakin serius

Oleh JUNHARI ALYASA dan
LUQMAN HAKIM AB. RAHIM
berita@kosmo.com.my

KUALA LUMPUR - Sejak tiga tahun lalu, Bank Negara Malaysia (BNM) mendapati jumlah pertanyaan serta aduan berkaitan isu-isu melibatkan bank dan institusi kewangan di negara ini meningkat dengan ketara.

Rekod BNM memperlihatkan jumlah aduan dan pertanyaan pada tahun 2008 berjumlah 133,439 sebelum meningkat mendadak sebanyak 90.2 peratus kepada 253,801 pada tahun 2009.

Bermula dari Januari hingga Mei tahun ini, sebanyak 117,554 pertanyaan serta aduan telah dicatatkan, meningkat berbanding 103,222 bagi tempoh yang sama tahun lalu.

Pengarah Jabatan Komunikasi Korporat BNM, Abu Hassan Alshari Yahaya (**gambar**) berkata, antara aduan yang diterima ialah berkaitan kesukaran mendapat pembiayaan, penstrukturan dan penjadualan pinjaman, penipuan dan pengeluaran wang tanpa kebenaran, yuran dan caj, tidak puas hati dengan tawaran dan penyelesaian serta tingkah laku ejen.

"Ramai yang datang ke BNM

Dalam rekod kita, 52 peratus daripada jumlah kes yang berjaya diselesaikan memihak kepada pelanggan dan 48 peratus memihak kepada pihak bank

ABU HASSAN ALSHARI YAHAYA

mahu mendapatkan laporan kredit atau merasakan mereka mahu satu pihak bebas untuk mendengar isu atau rintihan terutama mereka yang tidak berpuas hati dengan jawapan pihak bank.

"Berdasarkan data yang diperolehi daripada ibu pejabat, cawangan dan perkhidmatan Telelink BNM memang berlaku peningkatan aduan," katanya ketika ditemui *Kosmo!* di sini baru-baru ini.

Menurutnya, daripada 253,801 pertanyaan dan aduan yang dibuat tahun lalu, sebanyak 8,919 kes membabitkan masalah kompleks seperti isu bankrap, rumah kena

lelong dan tidak puas hati dengan layanan institusi kewangan.

"Dalam rekod kita, 52 peratus daripada jumlah kes yang berjaya diselesaikan memihak kepada pelanggan dan 48 peratus memihak kepada pihak bank. Secara keseluruhan, ini boleh dianggap seimbang, maksudnya ada kes salah bank dan ada pula kesiapan pelanggan," ujarnya.

Beliau menjelaskan, jika sebuah bank didapati bersalah, mereka perlu memperbetulkan semula operasi dan jika ia membabitkan kesiapan pelanggan, BNM akan cuba memberi penerangan prosedur yang betul.

Katanya, daripada jumlah kes yang dirujuk kepada BNM, tahap penyelesaian yang dicapai ialah antara 80 sehingga 90 peratus.

Sementara itu, berdasarkan statistik Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), pada tahun 2009 sebanyak 2,039 aduan diterima membabitkan transaksi kewangan bernilai kira-kira RM300,000.

Namun lebih mengejutkan, Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC), sebuah unit khas di bawah Gabungan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) mendapati sebanyak 6,351 aduan membabitkan nilai RM14.8 juta telah dibuat terhadap bank-bank sejak tahun 2006 sehingga kini.

Pengakuan mangsa kelemahan bank

KES 1

GARA-GARA bank silap mengira faedah, Hazlinda Hamzah, 46, akhirnya kehilangan rumah teres dua tingkat yang terletak di Subang Jaya.

Semuanya bermula sembilan tahun lalu sewaktu Hazlinda berhasrat menukar pinjaman perumahan daripada sistem konvensional kepada perbankan Islam membatikannya amaun RM375,000.

Kadar faedah pinjaman bagi tempoh dua tahun pertama ialah 5.5 peratus dan selama 17 tahun seterusnya ialah 8.25 peratus.

Bagaimanapun, dia mula curiga apabila menerima dua penyata kadar keuntungan berbeza daripada bank pada 23 Disember 2000 sebelum dikejutkan dengan berita akaunnya dengan bank itu tidak lagi wujud pada Mac 2001.

"Saya dah hantar lebih 200 surat sampailah akhirnya diben-



buat pinjaman sehingga 95 peratus daripada nilai simpanan yang dilaburkan dalam skim khas itu.

"Semasa menguruskan pinjaman, saya difahamkan tidak ada masalah tetapi selepas seminggu saya dapat tahu saya gagal atas alasan umur. Macam mana ini boleh berlaku sedangkan dalam risalah kata pemohon mesti berusia 18 tahun ke atas," katanya.

Dia kemudian membuat aduan kepada BNM mengenai tindakan bank yang tidak memberi penjelasan lengkap kepada pelanggan.

"Kenapa dari mula tidak beritahu pasal had umur. Saya ini sudahlah cacat penglihatan tetapi terpaksa turun naik ke pejabat untuk buat permohonan, akhirnya ditolak begitu sahaja.

"Selepas buat aduan ke BNM, jawapan yang saya terima lain pula. Bank terbabit beritahu simpanan saya masih belum matang menyebabkan saya tidak layak buat pinjaman," ujarnya.

KES 3

USAHAWAN Dewi Murni Aminuzar, 33, sadar dengan risiko yang dihadapi apabila melabur



ADUAN pengguna yang semakin meningkat secara tidak langsung memperlihatkan tahap kecekapan bank-bank di negara ini boleh dipersoalkan. – Gambar hiasan



BNM sering kali terpaksa masuk campur bagi menyelesaikan masalah antara pihak bank dengan pelanggan yang tidak berpuas hati.

Kisah-kisah mengenai bank yang pernah dilaporkan Kosmo!

28 Mac 2009: Atendan pam minyak saman bank RM1 juta

SEORANG atendan pam minyak, Mohd. Azlan Hashim menyaman sebuah bank untuk menuntut ganti rugi RM1 juta kerana didakwa cuai dalam kes pemalsuan perjanjian sewa-beli sebuah kereta pada 20 Ogos 2001 sehingga menyebabkan beliau diisytiharkan mufis.

Dia mendakwa akibat kecuaihan itu, nama dan butir-butir dirinya diperguna dan dipalsukan dalam perjanjian tersebut.

24 Jun 2009: Pelanggan pelik bank potong duit simpanan

SEORANG eksekutif terkejut apabila mendapati wang simpanannya di dalam

akau bank berkurangan dan mangsa mendakwa ia dipotong bagi membayar polisi insurans luar negara yang tidak pernah dipersetujui.

Fadzilah Awang Ibrahim, 40, pegawai eksekutif di sebuah kilang elektronik di Pekan mendakwa, kejadian tersebut berlaku selepas wakil syarikat insurans dan pihak bank terbabit menghubunginya dan memaklumkan bahawa beliau mempunyai bayaran tertunggak selama sebuah yang belum dibayar.

3 Februari 2005: Bekas pemain bola Kelantan mahu saman bank

SEORANG bekas pemain bola sepak yang pernah mewakili pasukan JPS Kelantan, Mohd. Amin Abdul Rashid, 37, berhasrat

menyaman sebuah bank tempatan dan menuntut pampasan sekurang-kurangnya RM1 juta kerana mendakwa bank itu telah bertindak cuai sehingga menyebabkan dia diisytiharkan mufis.

Dia yang berasal dari Kampung Tepi Sungai, Machang mendakwa bank berkenaan cuai dalam memeriksa ketulenan identiti pembeli sebuah kereta yang menggunakan namanya tanpa pengetahuan beliau.

21 November 2006: Pelanggan peti keselamatan saman bank

SEORANG pelanggan peti simpanan keselamatan milik sebuah bank yang dipecah masuk pada November 2006 memfailkan saman kecuaihan terhadap bank tersebut kerana gagal melindungi cawangnya.

sebagai jumlah bayaran balik yang dikenakan bank itu melebihi 60.17 peratus daripada jumlah sepatutnya," ujarnya.

Hazlina semakin buntu kerana peguamnya memberitahu, jika pembayaran dilakukan bererti dia telah bersetuju dengan kadar yang telah ditetapkan walaupun pengiraan salah.

"Akhirnya saya membuat pembayaran dengan menggunakan semua duit simpanan yang ada tetapi terkejut apabila mendapat tahu rumah itu telah dilelong tanpa pengetahuan saya," katanya.

KES 2

WARGA cacat penglihatan, Mustafa Mohd. Yassin, 62, dari Sentul, Kuala Lumpur membuat permohonan pinjaman sebanyak RM10,000 dari sebuah bank bagi mengusahakan sebidang tanah di kampungnya.

"Saya tertarik dengan skim pinjaman khas yang ditawarkan sebuah bank yang turut mengadakan cabutan hadiah setiap bulan," ujarnya.

Risalah bank menjelaskan syarat permohonan ialah mesti berusia 18 tahun ke atas dan boleh



yang dihadapi apabila melabur sebanyak RM30,000 dalam unit amanah menerusi seorang ejen pelaburan sebuah bank.

Namun kerugian yang ditanggung akibat sikap tidak bertanggungjawab ejen terbabit menyebabkan dia berasa teraniaya.

Segalanya bermula apabila dia ingin mengeluarkan sepauh daripada wang pelaburannya berjumlah RM15,000 dan berbaki sebanyak RM15,000.

"Apabila saya semak balik baki pelaburan dengan ejen itu, jumlah pelaburan saya cuma tinggal RM13,000," katanya ketika ditemui *Kosmo!*

Dia kemudian berhasrat meneruskan pelaburan namun tidak dapat berbuat demikian kerana hanya mempunyai kad pengenalan sementara.

"Masa itu saya tergerak hati hendak tanya lagi tentang baki pelaburan RM13,000 itu tetapi saya dapati sebenarnya wang yang ada cuma tinggal RM3,000.

"Jumlah pelaburan itu bukan dalam bentuk wang tetapi sebenar jumlah unit saham," ujarnya.

Dewi juga mendakwa tidak pernah menerima penyata kewangan pelaburan sejak setahun lalu.



Sebarang aduan berhubung perkhidmatan bank boleh diajukan melalui e-mel kepada: bnmteleshop@bnm.gov.my atau layari laman web www.bnm.gov.my atau hubungi Persatuan Bank-Bank Malaysia (ABMConnect) di talian 1-300-88-9980.