

Membuat Aduan Perihal Perbankan

banking info

INFO PERBANKAN

ADUAN DAN  
PEMBELAAN

Membuat Aduan  
Perihal Perbankan

Program pendidikan pengguna oleh:



**BANK NEGARA MALAYSIA**  
CENTRAL BANK OF MALAYSIA



**PERSATUAN BANK-BANK DALAM MALAYSIA**  
THE ASSOCIATION OF BANKS IN MALAYSIA

- 1 Pengenalan
- 2 Pencegahan lebih baik daripada penawar  
Ajukan aduan anda kepada institusi perbankan terlebih dahulu  
Bagaimana caranya membuat aduan terhadap institusi perbankan
- 4 Ke manakah aduan diajukan  
Tempoh jawapan  
Biro Pengantaraan Perbankan
- 5 Bagaimana untuk merujuk kes anda kepada BPP  
Bagaimana BPP mengendalikan kes anda
- 6 Prosedur aduan secara ringkas
- 7 Panduan dalam membuat aduan  
Penglibatan Bank Negara Malaysia (BNM) dalam mengendalikan aduan
- 8 Soalan yang sering ditanya
- 12 Glosari

**Penafian**

Dokumen ini diterbitkan untuk maklumat am anda sahaja. Ia tidak mengandungi nasihat muktamad atau maklumat lengkap mengenai sesuatu tajuk tersebut dan tidak seharusnya digunakan sebagai alternatif kepada nasihat guaman.

Tarikh: 21 Januari 2003



Panduan untuk  
pengguna mengenai  
**prosedur  
membuat  
aduan** terhadap  
institusi perbankan

## Pengenalan

Orang ramai mungkin berasa tidak puas hati dengan institusi-institusi perbankan kerana berbagai-bagai sebab. Bagi kebanyakan kes, isunya tidaklah begitu rumit – barangkali salah komunikasi atau perselisihan antara personaliti yang mudah untuk diselesaikan, manakala ada juga kes yang perlu dibawa ke mahkamah untuk penyelesaian.

Buku kecil ini menyediakan panduan untuk pengguna mengenai prosedur membuat aduan terhadap institusi perbankan. Ia juga menjelaskan kepada pengguna tentang bagaimana untuk merujuk aduan mereka kepada Biro Pengantaraan Perbankan (BPP) sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan yang telah dibuat oleh institusi perbankan.

Baca cetakan  
halus dan semak  
dengan teliti  
maklumat mengenai  
**manfaat  
dan caj**  
yang terbabit

### **PENCEGAHAN LEBIH BAIK DARIPADA PENAWAR**

Institusi perbankan bertanggungjawab untuk memberikan maklumat yang tepat kepada pelanggan dan bertindak adil dan saksama semasa berurusan dengan mereka. Walau bagaimanapun, keadaan mungkin timbul di mana anda merasa tidak puas hati dengan tindak-tanduk institusi perbankan anda dan merasakan anda tidak mendapat layanan adil. Sering kali, masalah yang timbul adalah berpunca daripada kekurangan maklumat dan pemahaman mengenai produk atau perkhidmatan yang ditawarkan. Adalah penting anda meneliti cetakan halus pada setiap dokumen yang berkaitan dan memahami risiko yang ditanggung serta meneliti maklumat mengenai manfaat dan caj yang terbabit sebelum bersetuju menerima sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

### **AJUKAN ADUAN ANDA KEPADA INSTITUSI PERBANKAN TERLEBIH DAHULU**

Sekiranya anda ingin membuat aduan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah institusi perbankan, cubalah selesaikan dengan institusi perbankan terlebih dahulu. Ada baiknya anda merujuk kembali kepada institusi perbankan anda sebagai langkah permulaan memandangkan mereka mudah mengakses rekod bagi menilai apa yang berlaku dan seterusnya memulihkan keadaan.

### **BAGAIMANA CARANYA MEMBUAT ADUAN TERHADAP INSTITUSI PERBANKAN**

Aduan boleh dibuat secara terus dengan menghubungi pegawai yang bertugas di bahagian aduan pelanggan institusi perbankan anda sama ada melalui telefon ataupun mengirim surat. Sekiranya aduan dibuat melalui telefon, jangan lupa

membuat catatan mengenai butir-butir perbualan dan menyimpan maklumat mengenai kakitangan yang anda hubungi serta tarikh dan waktu perbualan sebagai rekod aduan anda. Biasanya, anda perlu membuat tindakan susulan dengan mengemukakan aduan rasmi secara bertulis.

Aduan bertulis adalah lebih baik terutamanya jika isu yang dibangkitkan adalah agak rumit. Anda boleh menggunakan sama ada borang aduan rasmi yang disediakan oleh institusi perbankan atau menulis surat aduan yang dialamatkan kepada institusi perbankan anda. Walau apa cara sekalipun, pastikan aduan anda adalah ringkas dan mudah difahami serta mengandungi semua maklumat yang diperlukan.





## KE MANAKAH ADUAN DIAJUKAN

Anda hendaklah menghantar aduan anda kepada Unit Aduan institusi perbankan berkenaan. Unit ini ditubuhkan khusus untuk mengendalikan aduan pelanggan. Anda boleh mendapatkan maklumat mengenai Unit Aduan terus daripada institusi perbankan anda. Butir-butir mengenai Unit Aduan bank perdagangan dan syarikat kewangan juga boleh diperolehi di laman web Bank Negara Malaysia di alamat [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my).

## TEMPOH JAWAPAN

Institusi perbankan anda dikehendaki memberikan jawapan terhadap aduan anda **dalam masa dua minggu** dari tarikh aduan diterima. Walau bagaimanapun, jangka masa yang lebih panjang mungkin diperlukan bagi kes yang agak rumit. Namun begitu, institusi perbankan anda seharusnya memberitahu anda jangka masa yang diperlukan untuk menyelesaikan kes anda.

Setelah menyasat aduan anda, institusi perbankan akan mengeluarkan sepucuk surat kepada anda yang menyatakan keputusannya berhubung dengan aduan anda. Sekiranya aduan anda tidak dapat diselesaikan, maka sepucuk surat yang dinamakan "surat kebuntuan" akan dikeluarkan kepada anda. Surat ini dengan ringkasnya menyatakan keputusan institusi perbankan anda serta sebab keputusan ini dicapai.

## BIRO PENGANTARAAN PERBANKAN

Biro Pengantaraan Perbankan (BPP) telah ditubuhkan untuk menyelesaikan kebuntuan berhubung dengan aduan pelanggan terhadap bank perdagangan, syarikat kewangan atau bank saudagar. BPP dibiayai oleh institusi-institusi tersebut dan perkhidmatannya disediakan secara percuma kepada pelanggan institusi-institusi ini. Pada masa ini, BPP mengendalikan pertikaian yang melibatkan kerugian kewangan tidak melebihi RM25,000 dalam hal-hal berikut:

- Pengenaan fi, faedah dan penalti yang keterlaluan
- Iklan-iklan yang mengelirukan
- Pengeluaran wang tunai melalui Mesin Teler Automatik tanpa kebenaran
- Penggunaan kad kredit tanpa kebenaran
- Amalan yang tidak adil dalam mengambil tindakan ke atas penjamin

Sekiranya institusi perbankan anda tidak dapat menyelesaikan aduan anda pada tahap yang memuaskan hati anda dalam mana-mana perkara di atas, anda bolehlah merujuk kes anda kepada BPP. Tempoh enam bulan bermula dari tarikh "surat kebuntuan" diberi kepada anda untuk mengajukan aduan anda kepada BPP.

### **BAGAIMANA UNTUK MERUJUK KES ANDA KEPADA BPP**

Anda boleh menulis surat biasa dengan menceritakan secara ringkas butir-butir masalah anda dan mengepilkan satu salinan "surat kebuntuan" daripada institusi perbankan anda untuk dihantar kepada BPP. Anda perlu mengisi satu borang standard yang disediakan oleh BPP bagi memberi kebenaran kepada institusi perbankan anda untuk mendedahkan kepada BPP sebarang maklumat mengenai akaun anda seperti yang dikehendaki oleh seksyen 99 Akta Bank dan Institusi-institusi Kewangan 1989. Anda tidak perlu menggunakan khidmat peguam untuk membawa kes anda ke BPP.

### **BAGAIMANA BPP MENGENDALIKAN KES ANDA**

Dengan kebenaran bertulis yang diberi oleh anda, BPP akan cuba mendapatkan maklumat lanjut mengenai aduan anda daripada institusi perbankan anda dan mengkaji dengan teliti kes tersebut untuk

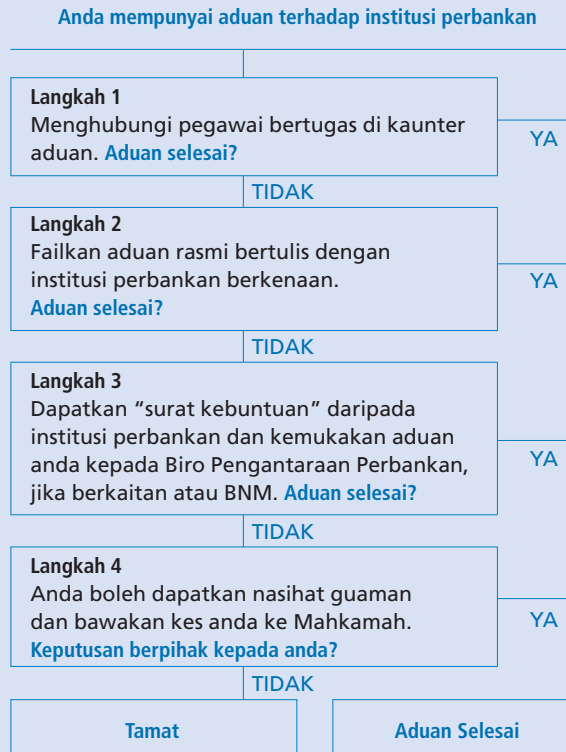
Anda tidak perlu menggunakan khidmat peguam untuk membawa kes anda ke BPP

mencari penyelesaian terbaik. BPP akan menyasiat secara objektif kes anda berdasarkan fakta-fakta yang diperolehi. BPP mungkin akan mengadakan sesi temu bual dengan anda sahaja atau secara bersama dengan institusi perbankan anda, melalui satu proses pengantaraan untuk menyelesaikan pertikaian. Kemudiannya, BPP akan membuat keputusan atas penilaiannya sendiri dengan mengambil kira aspek undang-undang dan amalan-amalan perbankan. Keputusan BPP wajib dipatuhi oleh institusi perbankan tetapi tidak wajib dipatuhi oleh anda.

Anda boleh memilih sama ada untuk menerima atau menolak keputusan BPP. Sekiranya anda menolak, keputusan tersebut adalah dianggap batal dan anda bebas untuk mengambil langkah lain berhubung dengan pertikaian tersebut, termasuk tindakan undang-undang. Walau bagaimanapun, sekiranya anda bersetuju menerima keputusan BPP, anda mungkin kehilangan hak untuk meneruskan tindakan undang-undang terhadap institusi perbankan terbabit.

## PROSEDUR ADUAN SECARA RINGKAS

Bagaimana untuk Memfailkan Aduan Terhadap Institusi Perbankan





## PANDUAN DALAM MEMBUAT ADUAN

Untuk membolehkan aduan anda dikendalikan dengan cepat dan cekap, di bawah ini adalah sebahagian daripada perkara-perkara yang perlu dititikberatkan semasa membuat aduan. Anda perlu:

- Menulis dengan terang menggunakan dakwat hitam atau biru
- Menceritakan masalah anda dengan jelas dengan memasukkan semua fakta yang berkaitan menurut susunan yang munasabah. Elakkan butiran yang tidak perlu dan berulang
- Menyatakan nombor rujukan seperti nombor akaun, nombor rujukan pelanggan atau nombor kad
- Melampirkan sebarang dokumen yang ada kaitan dengan aduan. Hantarkan salinan dokumen sahaja, dokumen asal hendaklah disimpan
- Menyimpan rekod surat anda
- Memberikan nombor-nombor telefon anda supaya mudah dihubungi

## PENGLIBATAN BANK NEGARA MALAYSIA (BNM) DALAM MENGENDALIKAN ADUAN

Sebagai badan yang mengawal selia industri perbankan di Malaysia, peranan BNM ialah untuk memastikan institusi perbankan menjalankan perniagaan mereka mengikut peraturan dan amalan perbankan yang standard. Sekiranya aduan anda adalah diluar bidang rujukan BPP dan anda tidak berpuas hati dengan keputusan dan penjelasan yang diberikan oleh institusi perbankan anda berhubung dengan aduan anda, anda mungkin ingin mendapatkan bantuan BNM. Anda boleh menggunakan borang aduan rasmi BNM yang boleh didapati di semua institusi perbankan. Jangan lupa mengepilkkan satu salinan "surat kebuntuan" daripada institusi perbankan anda bersama-sama dengan borang aduan tersebut.

## SOALAN YANG SERING DITANYA

**Apakah yang harus saya lakukan sekiranya saya mempunyai aduan terhadap institusi perbankan?**

Anda boleh mengadu melalui telefon atau menulis secara rasmi kepada institusi perbankan untuk membuat aduan. Sekiranya anda menelefon, catatkan nama pegawai yang dihubungi, tarikh dan masa menelefonnya.

Biasanya, anda akan dinasihatkan menghantar surat aduan sebagai tindakan susulan sekiranya perkara yang dibangkitkan adalah agak rumit. Pastikan surat anda ditulis dengan jelas dan mudah difahami. Maklumat-maklumat penting seperti nama, nombor akaun dan salinan dokumen-dokumen yang berkaitan hendaklah dikemukakan. Satu salinan surat aduan tersebut hendaklah disimpan untuk rujukan anda.

**Berapa lamakah perlu saya tunggu untuk mendapatkan maklum balas daripada institusi perbankan selepas aduan saya dikemukakan?**

Anda seharusnya mendapat maklum balas daripada institusi perbankan dalam masa dua minggu selepas tarikh aduan anda diterima. Sekiranya aduan tersebut memerlukan siasatan lanjut, institusi perbankan anda adalah dikehendaki memaklumkan kepada anda berapa lama lagi masa yang diperlukan untuk menyelesaikan aduan anda.

**Apakah prosedur aduan yang standard?**

Semua bank perdagangan, syarikat kewangan dan bank Islam telah menubuhkan Unit Aduan yang berdedikasi untuk mengendalikan aduan pelanggan masing-masing. Oleh itu, anda seharusnya membuat aduan dengan institusi perbankan berkenaan terlebih dahulu, memandangkan mereka yang menyimpan rekod butiran anda. Institusi perbankan anda akan menjalankan siasatan dan memaklumkan keputusan mereka kepada anda secara bertulis.

**Bagaimana kalau saya tidak berpuas hati dengan keputusan yang dibuat oleh institusi perbankan?**

Seciranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan institusi perbankan anda, anda boleh menghantar aduan anda kepada Biro Pengantaraan Perbankan (BPP) dalam masa 6 bulan dari tarikh penerimaan keputusan bank anda. Walau bagaimanapun, anda dinasihatkan untuk menyemak skop aduan yang dikendalikan oleh BPP kerana mereka tidak akan mengendalikan aduan-aduan di luar bidang rujukan mereka. Sila pastikan anda menyertakan semua butiran aduan anda bersama dengan salinan "surat kebuntuan" daripada institusi perbankan. Ringkasnya, "surat kebuntuan" adalah surat yang menjelaskan keputusan muktamad institusi perbankan terhadap kes anda dan sebab keputusan tersebut dibuat.

**Apakah peranan Biro Pengantaraan Perbankan (BPP)?**

BPP telah ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965 di mana objektif utamanya ialah untuk menyelesaikan pertikaian di antara institusi perbankan dengan pelanggan mereka. Pada masa ini, peranan BPP adalah terhad kepada pertikaian/aduan yang melibatkan kerugian kewangan secara langsung yang tidak melebihi RM25,000 akibat dari perkara-perkara berikut:

- Pengenaan fi, faedah dan penalti yang keterlaluan
- Iklan-iklan yang mengelirukan
- Pengeluaran wang tunai melalui Mesin Teler Automatik tanpa kebenaran
- Penggunaan kad kredit tanpa kebenaran
- Amalan yang tidak adil dalam mengambil tindakan ke atas penjamin

**Adakah BPP mengenakan sebarang fi ke atas perkhidmatan yang ditawarkan?**

Tidak. Perkhidmatan yang ditawarkan oleh BPP adalah percuma.

**Bagaimanakah BPP boleh dihubungi untuk mendapatkan maklumat lanjut?**

BPP boleh dihubungi di alamat berikut:

Pengantara  
Biro Pengantaraan Perbankan  
Tingkat 5, MUI Plaza  
Jalan P. Ramlee  
50250 Kuala Lumpur

Tel: 03-2026 2335/2337

Faks: 03-2026 2339

Email: [bmbureu@po.jaring.my](mailto:bmbureu@po.jaring.my)

Risalah penerangan mengenai BPP boleh diperolehi sama ada daripada mana-mana cawangan institusi perbankan atau di pejabat BPP sendiri.

**Sekiranya saya ingin membuat aduan terhadap institusi perbankan yang tidak dilesenkan di bawah Akta Bank dan Institusi-institusi Kewangan 1989 (ABIK), bolehkah BPP membantu?**

Tidak. BPP hanya boleh menangani aduan terhadap bank perdagangan, syarikat kewangan dan bank saudagar yang dilesenkan di bawah ABIK.

**Bolehkah saya merujuk aduan saya terus kepada BPP tanpa menghubungi institusi perbankan?**

Tidak. BPP hanya mengendalikan aduan yang telah diadakan kepada institusi perbankan berkenaan terlebih dahulu. Oleh itu, BPP memerlukan satu salinan surat daripada institusi perbankan ("surat kebuntuan") yang memaklumkan keputusan muktamadnya.

**Bilakah harus saya memfailkan aduan?**

Anda seharusnya memfailkan segera aduan anda sebaik saja masalah tersebut timbul bagi membolehkan ianya ditangani dengan lebih berkesan sementara peristiwa berkaitan masih segar dalam ingatan anda. Sebarang aduan kepada BPP perlu dilakukan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh penerimaan keputusan institusi perbankan anda.

**Bolehkah saya merujuk aduan yang masih di bawah tindakan Mahkamah kepada BPP atau BNM?**

Tidak. BPP dan BNM tidak akan menerima sebarang kes-kes yang telah di bawa ke Mahkamah memandangkan Mahkamah adalah pihak yang lebih sesuai untuk membuat keputusan terhadap kes-kes sedemikian.

**Jika saya masih tidak berpuas hati dengan keputusan aduan saya selepas penimbangtaraan BPP atau BNM, apakah tindakan saya seterusnya?**

Anda mungkin ingin mengambil tindakan undang-undang ke atas institusi perbankan berkenaan. Walau bagaimanapun, sebaik sahaja anda bersetuju menerima jumlah penyelesaian yang diputuskan oleh BPP, anda mungkin akan kehilangan hak untuk membuat tindakan undang-undang.

## **GLOSARI**

### **Akta Bank dan Institusi-institusi Kewangan 1989 (ABIK)**

Sebuah Akta yang memperuntukkan keperluan undang-undang bagi pelesenan dan pengawalseliaan institusi-institusi yang menjalankan perniagaan bank perdagangan, syarikat kewangan, bank saudagar, rumah diskaun dan broker wang.

### **Biro Pengantaraan Perbankan**

Sebuah syarikat yang ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965 untuk bertindak sebagai pengantara bagi menyelesaikan pertikaian di antara institusi perbankan dan pelanggan mereka.

### **Surat Kebuntuan**

Sepucuk surat yang dikeluarkan oleh institusi perbankan yang menjelaskan keputusan muktamad institusi perbankan dan sebab-sebab kenapa aduan anda tidak dapat diselesaikan.



UNTUK MAKLUMAT LANJUT

SILA LAYARI

[www.bankinginfo.com.my](http://www.bankinginfo.com.my)

ATAU LAWATILAH KIOS KAMI DI BANK TERTENTU

