

Kebanyakan aduan terhadap perkhidmatan institusi kewangan yang sering diterima adalah berkaitan dengan caj tersembunyi kad kredit iaitu apabila para pengguna tidak diberitahu dengan lebih awal mengenai caj tersebut ketika mendaftar untuk perkhidmatan kad kredit, terma perjanjian yang tidak adil contohnya seperti peruntukan ♦..kadar faedah akan berubah secara automatik kepada kadar yang lebih tinggi sekiranya gagal membuat pembayaran..♦ serta pungutan hutang secara tidak beretika.

Sekiranya anda ingin membuat aduan terhadap institusi kewangan anda, anda perlu mengajukan masalah anda kepada pegawai atau jabatan yang berkenaan di dalam institusi berkenaan terlebih dahulu untuk mendapatkan penyelesaian.

Seandainya masalah anda tidak dapat diselesaikan, anda boleh membuat aduan rasmi di Unit Aduan institusi kewangan anda. Kebiasaannya, institusi yang terlibat akan memberi maklum balas dalam jangka masa dua minggu dari tarikh aduan diterima bergantung kepada kerumitan aduan tersebut. Surat pemberitahuan yang menyatakan aduan masih dalam penelitian akan dihantar kepada anda jika masa yang diambil lebih lama. Setelah penelitian aduan selesai, institusi berkenaan akan memberikan maklum balas secara bertulis.

Namun, jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan yang dibuat oleh institusi tersebut, anda boleh membuat aduan di Biro Pengantaraan Kewangan (BPK).

Biro Pengantaraan Kewangan

Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) adalah sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian di antara anda dengan institusi kewangan seperti bank perdagangan, bank islam, syarikat insurans dan pengendali takaful.

BPK merupakan satu saluran alternatif untuk menyelesaikan pertikaian berkaitan perbankan/kewangan, insurans atau takaful secara percuma selain daripada mendapatkan penyelesaian di mahkamah.

Jenis-jenis aduan yang dikendalikan di BPK

BPK mengendalikan aduan berkaitan dengan pertikaian yang melibatkan pinjaman peribadi atau pembiayaan peribadi-i, pinjaman perumahan atau pembiayaan perumahan-i, mesin teler automatik (ATM), mesin simpanan tunai, kad kredit, sewa beli atau sewa beli-i, akaun simpanan atau akaun simpanan-i, akaun semasa atau akaun semasa-i, kiriman wang, perbankan elektronik dan perbankan internet.

Bagi pertikaian yang melibatkan insurans dan takaful, BPK boleh membantu menyelesaikan pertikaian di antara pemegang polisi, pemegang sijil atau pihak yang membuat tuntutan dengan syarikat insurans atau pengendali takaful mereka atau pihak ketiga.

Bagaimana membuat aduan di BPK

Anda perlu memberikan maklumat lengkap tentang aduan anda, sertakan salinan surat keputusan akhir daripada institusi kewangan anda yang terlibat dan satu salinan bagi dokumen yang berkaitan.

BPK boleh dihubungi melalui:

Alamat : Pengantara
Biro Pengantaraan Kewangan
Tingkat 25
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur.

E-mel : enquiry@fmb.org.my

Bagi mendapatkan maklumat lanjut tentang BPK, anda boleh melayari laman web BPK di www.fmb.org.my.

Bank Negara Malaysia

Anda juga boleh mengajukan aduan anda kepada Bank Negara Malaysia (BNM) sekiranya aduan yang dibuat tidak terletak di bawah bidang kuasa BPK melalui

BNMTELELINK atau BNMLINK. BNMTELELINK dan BNMLINK adalah dua pusat perhubungan di BNM yang mengendalikan pertanyaan orang awam mengenai aduan terhadap institusi yang dikawal selia oleh BNM. BNMTELELINK boleh dihubungi melalui telefon, e-mel, surat atau faks. BNMLINK merupakan pusat perhubungan bagi pelawat yang mengunjungi BNM. BNMTELELINK melengkapkan perkhidmatan di kaunter yang disediakan oleh BNMLINK kepada orang ramai.

Jenis-jenis aduan yang
dikendalikan oleh Bank Negara Malaysia

BNM mengendalikan semua jenis aduan berkaitan kewangan kecuali seperti berikut:

- Aduan yang belum diteliti oleh institusi yang terlibat;
- Aduan terhadap institusi yang tidak dikawal selia oleh BNM;
- Aduan berkaitan insurans/takaful yang melibatkan tuntutan melebihi RM500, 000 melainkan jika aduan itu berkaitan dengan mutu perkhidmatan dan pengendalian tuntutan yang tidak adil;
- Aduan perbankan yang dibuat oleh pihak ketiga tanpa mendapat kebenaran bertulis daripada pemegang akaun bagi membenarkan pihak ketiga merujuk aduan beliau kepada BNM;
- Aduan yang telah dikemukakan kepada BPK, Mahkamah/Tribunal Pengguna atau yang diuruskan oleh firma guaman;
- Aduan yang mempunyai unsur penipuan;
- Aduan yang tidak ditandatangani atau tiada nama atau nombor telefon bagi membolehkan BNM menghubungi pengirim; dan
- Aduan daripada ejen institusi, contohnya pemungut hutang, penarik balik kenderaan, ejen insurans/takaful terhadap prinsipalnya.

E-mel: bnmtelelink@bnm.gov.my