



PENGGUNA perlu mengetahui hak dan tanggungjawab dalam setiap urus niaga perbankan.

URUS WANG ANDA

Oleh Azli Ayob

azliayob@bharu.com.my

Penyimpanan perlu adu kehilangan wang akaun simpanan

Rujuk bank sebelum lapor kepada Unit Aduan Bank Negara

KEHILANGAN wang daripada akaun simpanan bukan sesuatu yang mustahil meskipun bank di negara ini mempunyai rangkaian sistem perbankan termaju.

Kesilapan manusia dan teknikal memungkinkannya berlakunya pelbagai perkara yang tidak diingini ketika kita menjalankan pelbagai urus niaga perbankan.

Jadi, apa yang harus dilakukan jika anda berdepan situasi tidak diingini itu?

Sebenarnya, jika berlaku sebarang masalah dalam urusan perbankan seperti kehilangan wang, pengguna boleh menyuarakan rasa tidak puas hati dan menuntut hak mereka daripada institusi perbankan terbabit.

Sama ada ia adalah aduan salah faham atau kes lebih serius seperti membabitkan pengeluaran tanpa kebenaran daripada akaun atau penipuan kad kredit, pengguna dinasihatkan

supaya membuat aduan kepada pihak berkuasa yang berkenaan.

Persatuan Bank-Bank di Malaysia (ABM) menasihatkan pengguna yang berdepan masalah supaya merujuk masalah yang dihadapi itu kepada institusi perbankan yang berkenaan terlebih dahulu.

Pengguna juga boleh berbincang bagaimana masalah itu dapat diselesaikan dengan pegawai atau jabatan di mana mereka berurusan sebelum ini.

Bagaimanapun jika masalah yang dihadapi itu tidak dapat diselesaikan, pengguna perlu membuat aduan rasmi kepada Unit Aduan bank.

Memandangkan semua institusi perbankan di negara ini dikawal selia

Bank Negara Malaysia, bank di Malaysia telah menubuhkan Unit Aduan itu bagi mengendalikannya.

Selain itu, pengguna juga boleh menghubungi AEM di talian bebas (ABMConnect) 1-300-88-9980 atau melayari laman web www.abm.org.my untuk pertanyaan mengenai isu berkaitan perbankan komersial.

Kebiasaannya institusi perbankan akan memberi maklum balas terhadap aduan pelanggan dalam tempoh dua minggu selepas menerima aduan anda.

Namun jika aduan anda itu rumit, masa yang diambil bagi meneliti aduan anda mungkin lebih lama.

Jika ini berlaku, pastikan anda menerima

surat pemberitahuan daripada bank yang menyatakan bahawa aduan itu masih dalam penelitian.

Setelah selesai meneliti aduan anda, institusi perbankan akan memberi maklum balas secara bertulis.

Bank juga akan meminta anda merujuk aduan anda kepada Biro Pengantara Kewangan (BPK) jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan yang dibuat dan jika aduan itu terletak di bawah bidang kuasa BPK.

Bank Negara mengendalikan semua jenis aduan berkaitan kewangan kecuali aduan tertentu seperti yang belum diteliti oleh institusi perbankan yang terbabit dan aduan terhadap institusi yang tidak dikawal selia oleh bank

pusat atau aduan yang mempunyai unsur penipuan.

Bagi memastikan aduan anda diteliti dan disiasat sepenuhnya bagi pengembalian wang misalnya, anda perlu ingat bahawa semasa menulis surat aduan itu:

- Terangkan isu dengan jelas dan secara teratur. Elakkan sebarang butiran yang tidak relevan.

- Sertakan semua maklumat penting, contohnya nombor akaun, nombor kad, nombor akaun pinjaman, nombor polisi/ sijil, nombor pendaftaran kenderaan.

- Nyatakan nama atau cawangan institusi yang terbabit.

- Pastikan anda tahu tindakan yang anda ingin institusi berkenaan ambil bagi menyele-

saikan aduan anda, contohnya dengan memohon maaf, memberi penerangan atau mengambil langkah pembetulan.

- Beri butiran lengkap mengenai diri anda seperti alamat dan nombor telefon supaya mudah dihubungi.

- Sertakan satu salinan dokumen yang berkaitan dengan aduan anda.

Bagi aduan berkaitan perbankan, anda perlu mengemukakan surat kebenaran pemegang akaun bersama dengan surat aduan jika anda bertindak bagi pihak orang lain.

Ingat, sebelum anda menghantar surat aduan kepada institusi perbankan, BPK atau Bank Negara, simpan satu salinan surat berkenaan sebagai rujukan anda.