



# Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பினாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia  
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109  
email: consumerofpenang@gmail.com

Websites:  
[www.consumer.org.my](http://www.consumer.org.my)

**Kenyataan Akhbar**

**24 September 2019**

## **Keuntungan tambahan untuk bank daripada dasar tidak adil**

Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) membantah dengan sepenuhnya terhadap usaha oleh pihak bank untuk mengambil keuntungan lebih daripada apa yang sudah dilakukan daripada pelaksanaan dasar yang tidak adil. Kami membantah bayaran transaksi sebanyak RM0.50 bagi CRM (Mesin Pengeluaran Tunai) dan CQM (Mesin Deposit Cek) dan RM2.00 bagi bayaran transaksi di kaunter.

Dilaporkan bahawa bank tertentu telah mengumumkan bahawa bermula 1 Oktober 2019 mereka akan mengenakan caj RM0.50 bagi transaksi di CRM/CQM dan RM2.00 bagi transaksi di kaunter.

Bagaimanapun, CAP sudah pun menerima aduan mengenai perkara ini pada Mei tahun ini. Pengadu menyatakan bahawa Public Bank mengenakan caj RM0.50 untuk bayaran semula pinjaman perumahan dan bayaran kad kredit di CRM. Apabila salah seorang daripada pegawai kami bertanyakan mengenai perkara itu mereka diberitahu oleh pegawai Public Bank bahawa ia adalah dasar baharu bank dan jika pelanggan tidak mahu membayar bayaran transaksi maka mereka perlu memilih perbankan dalam talian.

Seterusnya kami telah menulis kepada Bank Negara Malaysia (BNM) untuk menyatakan bantahan kami terhadap bayaran transaksi baharu serta mempersoalkan BNM kenapakah mereka membenarkan bank mengenakan bayaran ini. Setakat ini tiada maklum balas daripada BNM berhubung perkara ini.

Kita hanya boleh menganggap kegagalan memberi jawapan itu membawa maksud persetujuan secara diam-diam terhadap dasar baharu bank ini untuk mendapatkan keuntungan daripada pelanggan bagi CRM/CQM dan transaksi di kaunter. Ini bukanlah pertama kali kami membawa isu pelaksanaan dasar yang tidak adil oleh bank kepada BNM, tetapi hanya mendapat kekecewaan dengan kurangnya perhatian terhadap kebajikan rakyat yang ditunjukkan oleh BNM.

Contohnya, sebelum ini jika wang dikeluarkan daripada akaun simpanan tetap (Fixed Deposit) sebelum tarikh matang, pemegang akaun masih boleh mendapat sedikit hasil; bagaimanapun sebagai denda kadar faedah akan diturunkan kepada kadar faedah yang sama dengan akaun simpanan, yang mana lebih rendah berbanding kadar faedah akaun FD. Bagaimanapun, bermula 1 Januari 2019, jika wang dikeluarkan daripada akaun FD sebelum tarikh matang, walaupun satu hari, semua hasilnya hilang. Kami membawa perkara ini kepada BNM memandangkan ia tidak adil kepada mereka yang menandatangani wang mereka ke dalam akaun FD. Bank akan menggunakan wang pelanggan mereka, tetapi jika wang itu dikeluarkan daripada akaun FD sebelum tarikh matang disebabkan wang itu amat diperlukan bagi tujuan kecemasan (sepertimana dalam kes yang melibatkan ramai orang tua) maka

mereka kehilangan apa yang sepatutnya mereka perolehi. BNM hanya memberikan jawapan kepada perkara ini dengan menyatakan bahawa ia adalah “keputusan perniagaan” dan bank dibenarkan untuk melaksanakan dasar akaun FD tersebut.

Kami meminta agar BNM menghentikan daripada membenarkan bank mencekik darah pelanggan mereka memandangkan mereka sudahpun mengaut keuntungan berbilion. Bank mestilah tidak dibenarkan untuk mengambil untung lebih daripada keuntungan yang sudah pun dibuat oleh mereka daripada pelanggan mereka dengan melaksanakan dasar yang tidak adil. BNM boleh memulakannya dengan menghapuskan caj transaksi kaunter dan CRM/CDM. Selepas itu BNM perlu melihat kepada semua dasar tidak adil lain yang dikenakan oleh bank kepada pelanggan mereka.

**Mohideen Abdul Kader**  
**Presiden**  
**Persatuan Pengguna Pulau Pinang**