

Ramai rakyat Malaysia memiliki kad kredit. Kad kredit diibaratkan sebagai sejenis pinjaman yang diberikan oleh bank, yang membolehkan seseorang membeli sesuatu barang atau perkhidmatan tanpa menggunakan wang tunai dan membayar semula sebelum tarikh yang ditetapkan oleh bank. Secara amnya, tempoh selama 20 hingga 50 hari tanpa faedah diberikan sebelum tempoh membuat bayaran balik. Oleh itu, secara jelas bahawa penggunaan kad kredit ini adalah perkhidmatan yang disediakan bank, dengan syarat dan terma yang telah ditetapkan.

Namun, masih ramai yang menganggap kad kredit ini sebagai perkhidmatan yang disediakan bank untuk menampung perbelanjaan di luar kemampuan mereka. Tanggapan ini tidak benar kerana apabila seseorang menggunakan kad kredit untuk membeli barang atau membayar perkhidmatan, ia bermaksud mereka telah berhutang dengan syarikat kewangan berkenaan dan perlu mematuhi syarat dan terma yang ditetapkan.

Berdasarkan aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional, yang menjadi bahagian aduan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia FOMCA, masalah berkaitan kad kredit boleh dielakkan sekiranya pengguna melengkapkan diri dengan maklumat mengenai penggunaan kad kredit serta menggunakannya secara berhati-hati.

Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) merekodkan 463 aduan berkenaan kad kredit pada tahun 2013. Antara aduan berkaitan kad kredit ialah caj bayaran lewat yang melampau, penggunaan kad kredit oleh pihak ketiga walaupun laporan mengenai kecurian kad kredit dibuat, pembatalan kad kredit tidak lengkap yang menyebabkan kadar bunga yang dikenakan telah bertambah berlipat kali ganda, pengeluaran kad kredit oleh pihak bank tanpa mendapat persetujuan daripada pemilik kad dan sebagainya.

Analisis aduan mengenai kad kredit ini menunjukkan ramai pengguna kad kredit yang kurang pengetahuan berkenaan cara menggunakan kad kredit secara betul dan berhemat. Mereka juga tidak mengetahui saluran aduan dan khidmat nasihat yang sedia ada untuk membantu sekiranya menghadapi masalah berkaitan kredit kad.

Apakah yang perlu pemegang kad kredit ketahui?

Yuran

Ada pelbagai jenis yuran yang mungkin dikenakan kepada pengguna, bergantung kepada cara penggunaan kad kredit. Pertama sekali, pengguna harus tahu apa itu yuran penyertaan. Yuran penyertaan berbeza-beza mengikut syarikat kewangan. Ada syarikat kewangan yang tidak mengenakan yuran penyertaan. Kedua, pengguna kad kredit juga wajib mengetahui mengenai yuran tahunan. Ini adalah yuran yang dikenakan oleh syarikat kewangan ke atas pengguna kad kredit.

Yuran ini wajib dibayar walaupun tidak menggunakan kad kredit berkenaan. Ada yang masih beranggapan bahawa mereka hanya perlu bayar yuran ini jika kad kredit itu digunakan. Pengecualian yuran ini hanya diberikan jika mereka memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan bank.

Caj

Terdapat dua jenis caj penting yang perlu diketahui oleh pengguna kad kredit. Pertama, caj kewangan. Ini adalah caj yang dikenakan atas baki yang masih belum dijelaskan setelah tamat tarikh akhir pembayaran. Caj ini dikenakan supaya pengguna kad kredit tidak leka dan membuat pembayaran secepat mungkin kerana caj ini adalah tinggi.

Daripada statistik aduan yang diterima, ramai tidak menyedari mengenai caj kewangan ketika mereka berdaftar untuk mendapatkan kad kredit. Pihak syarikat kewangan perlu menerangkan dengan terperinci mengenai caj yang dikenakan.

Satu lagi caj yang wajib diketahui ialah caj bayaran lewat. Caj ini biasanya dikenakan kepada mereka yang gagal membuat bayaran minimum yang ditetapkan oleh syarikat kewangan. Oleh itu, jika pembayaran lewat dibuat, maka caj kewangan dan caj lewat bayaran lambat akan dikenakan. Ini secara langsung akan menambahkan baki hutang yang sebenar.

Untuk mengelakkan diri daripada dikenakan caj ini, pengguna kad kredit dinasihatkan menggunakan kad kredit secara betul,

iaitu membayar secepat mungkin setelah menggunakan kad kredit.

Kad kredit bukanlah kemudahan pinjaman untuk membeli sesuatu yang di luar kemampuan, tetapi kemudahan yang boleh digunakan sekiranya berlaku kecemasan. Umpamanya jika terlupa untuk membawa wang atau membeli sesuatu barang yang digunakan secara serta-merta ataupun kerana pembelian itu penting .Oleh itu, pengguna kad kredit seharusnya berhati-hati menggunakan kad kredit mengikut kemampuan mereka membuat bayaran balik.

Cukai
Semua kad kredit akan dikenakan cukai perkhidmatan tahunan sama ada kad kredit ini digunakan ataupun tidak.

Kecurian ataupun kehilangan kad kredit
Apabila berlaku sebarang kecurian ataupun kehilangan kad kredit, pemegang kad kredit perlu memberitahu pihak syarikat kewangan dengan serta-merta untuk membatalkan kad kredit tersebut. Ini adalah untuk mengelakkan daripada kad kredit itu digunakan oleh pihak ketiga tanpa pengetahuan. Perkara ini boleh membawa kepada pemegang kad kredit terpaksa membayar untuk penggunaan kad kredit oleh pihak ketiga. Mengikut statistik aduan NCCC, pengguna kad kredit sering tidak berpuas hati dengan perkhidmatan bank kerana kad kredit masih boleh digunakan setelah arahan pembatalan dibuat. Apabila disemak semula, sistem komputer yang digunakan syarikat kewangan tidak dikemas kini.

Oleh itu, syarikat kewangan perlu memainkan peranannya. Pihak syarikat kewangan hendaklah membatalkan kad dengan serta-merta dan mengemas kini sistem komputer yang digunakan supaya percubaan untuk menggunakan kad kredit oleh pihak ketiga tidak berjaya. Ini juga boleh membantu dalam mengenal pasti pencuri kad kredit dan melancarkan lagi proses pihak polis untuk mengambil tindakan ke atas pencuri yang terbabit.

Jika, laporan mengenai pembatalan kad kredit dibuat dan tidak dilaksanakan dengan sempurna, maka pemegang kad kredit boleh membuat aduan kepada Biro Pengantaraan Kewangan ataupun Bank Negara Malaysia.

Pembatalan kad kredit secara betul
Masih ada pemegang kad kredit tidak mengetahui prosedur yang betul untuk membatalkan kad kredit. Ada kes syarikat kewangan menuntut baki daripada pemegang kad kredit setelah pembatalan dibuat selama bertahun-tahun.

Pembatalan kad kredit dianggap tidak sah jika dibuat menerusi talian. Begitu juga sekiranya pemegang kad kredit tidak mengendahkan baki belum dijelaskan. Ini boleh menyebabkan mereka dikenakan caj kewangan, cas lewat bayar, yuran tahunan, cukai perkhidmatan bertambah dan jumlah itu boleh mencecah jumlah yang sangat tinggi.

Pihak syarikat kewangan perlu bertanggungjawab dari segi mendedahkan semua maklumat berkaitan dengan pembatalan kad kredit. Syarikat kewangan tidak boleh beranggapan bahawa pemegang kredit kad tahu mengenai prosedur pembatalan. Ini boleh menyebabkan salah faham dan menjejaskan status kredit pemegang kredit kad pada masa hadapan.

Pembatalan kad kredit perlu dibuat secara bertulis kepada pihak syarikat. Baki perlu dijelaskan sepenuhnya dan pemegang kad seharusnya menerima ♦surat discaj♦, iaitu jelas tertera pada surat itu bahawa pemegang kad kredit sudah melangsaikan segala baki kepada bank dan tidak lagi berhutang dengan pihak bank. Tanpa surat ini, pihak bank boleh mengambil tindakan terhadap♦ pemegang kad kredit dengan cara menuntut baki walaupun pembatalan telah lama dibuat.

Saluran khidmat nasihat, aduan dan penyelesaian pertikaian
Ramai pengguna yang tidak mengetahui kewujudan saluran aduan yang boleh membantu mereka yang menghadapi masalah berkaitan syarikat kewangan. Kebiasaannya pengguna akan mencari jalan penyelesaian apabila menghadapi masalah kewangan. Ini mungkin disebabkan mereka malu dengan status kewangan mereka dan beranggapan bahawa masalah yang dihadapi itu boleh diselesaikan diri mereka sendiri tanpa pertolongan pihak ketiga. Anggapan ini satu kesialapan.

Apabila pengguna berasakan mereka tidak

dapat membuat bayaran kad kredit kerana sudah melebihi tahap kemampuan mereka, maka mereka perlu merujuk kepada Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kewangan (AKPK). AKPK boleh menolong menstruktur semula bayaran bulanan supaya pengguna dapat membuat bayaran tanpa menjejaskan perbelanjaan bulanan mereka yang lain sehinggalah hutang dengan syarikat kewangan selesai. Namun pengguna harus ingat bahawa mereka perlu membayar hutang mereka pada setiap bulan. Jika mereka gagal membayar balik pada masa tertentu, ia akan menjejaskan penstrukturan pembayaran semula yang dikemukakan ini.

Dalam kes pertikaian dengan pihak syarikat kewangan ataupun jika pemegang kad kredit tidak berpuas hati dengan cara syarikat kewangan mengendalikan kes mereka, maka pemegang kad kredit boleh merujuk kepada Bank Negara Malaysia (BNM) ataupun Biro Pengantaraan Kewangan (FMB) untuk mendapatkan pertimbangan sewajarnya dalam tuntutan terhadap pihak bank.

Secara amnya, pemegang kredit kad dan pihak syarikat kewangan mempunyai tanggungjawab masing-masing dalam mengendalikan akaun pemegang kad kredit. Jika kedua-duanya memainkan peranan secara telus dan bertanggungjawab, maka kebanyakan masalah dapat diselesaikan .

sumber: Berita harian</p>