

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN

DEWAN RAKYAT, MALAYSIA

**DARIPADA : Y.B. PUAN HAJAH FUZIAH BINTI SALLEH
(KUANTAN)**

PERTANYAAN : LISAN

TARIKH : 27.10.2015

Y.B. PUAN HAJAH FUZIAH BINTI SALLEH [Kuantan] minta
MENTERI KEWANGAN menyatakan :-

(a) apakah ada polisi Bank Negara yang membenarkan Agensi Pemungut Hutang bertindak bagi pihak Bank atau Institusi Undang-undang; dan

(b) apakah ada peraturan atau undang-undang yang mengawal tingkah laku Agensi Pemungut Hutang.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli-Ahli Yang Berhormat, Institusi perbankan yang melantik syarikat/ agensi pemungut hutang untuk berkhidmat bagi pihak institusi perbankan dikehendaki mematuhi garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM) tentang amalan pengutipan hutang yang adil. Garis panduan berkenaan menghendaki institusi perbankan untuk bertanggungjawab dalam memastikan pemungut hutang yang dilantik mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Antara lain, garis panduan tersebut memperuntukkan bahawa pemungut hutang hendaklah sentiasa mengamalkan tingkah laku yang beretika dan tidak dibenarkan menggunakan kekerasan serta kerap mengganggu peminjam termasuklah:

- i. menggunakan kata-kata berunsur ancaman, kasar atau menakutkan;
- ii. menyebabkan kecederaan anggota ke atas mana-mana peminjam atau pihak ketiga yang dikenali oleh peminjam;
- iii. menghubungi peminjam atau pihak ketiga yang dikenali oleh peminjam menerusi telefon, bersemuka atau melalui bentuk komunikasi yang lain pada waktu yang tidak munasabah;
- iv. mengunjungi peminjam di tempat kerja melainkan dibenarkan oleh peminjam; dan

v. berusaha untuk mendapatkan pembayaran balik pinjaman daripada pihak ketiga yang dikenali oleh peminjam.

2. Sekiranya terdapat aduan terhadap tingkah laku agensi pemungut hutang yang dilantik, peminjam bolehlah membuat aduan kepada institusi perbankan yang berkenaan atau kepada BNM sekiranya peminjam tidak berpuas hati dengan cara pengendalian aduan tersebut oleh institusi perbankan. Institusi perbankan dikehendaki memastikan semua aduan ke atas agensi pemungut hutang disiasat dengan sewajarnya dan mengambil tindakan ke atas sebarang salah laku oleh agensi pemungut hutang. Dalam hal ini, BNM tidak akan teragak-agak untuk mengambil tindakan terhadap institusi perbankan terbabit, termasuk melarangnya daripada menyumber luar fungsi pungutan hutang mereka.