

NO SOALAN :107**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN****DEWAN RAKYAT, MALAYSIA****DARIPADA : Y.B. TUAN MANIVANAN A/L GOWINDASAMY
(KAPAR)****PERTANYAAN : LISAN****TARIKH : 08.08.2017**

Y.B. TUAN MANIVANAN A/L GOWINDASAMY [KAPAR] minta
MENTERI KEWANGAN menyatakan :-

(a) bilangan syarikat berdaftar sebagai agensi pemungut hutang dan apakah kriteria dan garis panduan yang ditetapkan oleh Kementerian Kewangan terhadap syarikat-syarikat pemungut hutang; dan

(b) apakah Kerajaan Persekutuan memantau dan memperhalusi gerak kerja syarikat - syarikat pemungut hutang supaya tingkah laku mereka tidak bertentangan dengan etika dan peraturan yang ditetapkan oleh Akta Perkhidmatan Kewangan 1989 (BAFIA) dan mana-mana peruntukan perundangan yang berkaitan.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, syarikat atau agensi pemungut hutang didaftarkan di bawah peraturan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Pada masa ini, jumlah syarikat atau agensi pemungut hutang yang dilantik oleh institusi perbankan untuk memungut hutang adalah sebanyak 66 buah syarikat atau agensi. Institusi perbankan yang melantik syarikat atau agensi pemungut hutang dikehendaki mematuhi garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM) di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002, tentang amalan pengutipan hutang yang adil, cekap dan berkesan.

Garis panduan berkenaan menghendaki institusi perbankan untuk bertanggungjawab dalam memastikan pemungut hutang yang dilantik mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh BNM. Antara lain, garis panduan tersebut memperuntukkan bahawa pemungut hutang perlu sentiasa mengamalkan tingkah laku yang beretika dan tidak dibenarkan menggunakan kekerasan atau mengganggu peminjam, termasuklah tingkah laku seperti berikut :

- 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 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.

Sehubungan dengan itu, sekiranya terdapat aduan terhadap tingkah laku syarikat atau agensi pemungut hutang yang dilantik oleh institusi perbankan, 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. Aduan kepada BNM boleh dikemukakan seperti berikut :

i) **BNMLINK** (Laman Informasi Nasihat dan Khidmat), Blok D, Bank Negara Malaysia, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur.

ii) **BNMTELELINK**

- Telefon : 1-300-88-5465
- Faks : 03-2174 1515

- E-mel : bnmtelelink@bnm.gov.my
- SMS : 15888

Institusi perbankan dikehendaki memastikan semua aduan ke atas agensi pemungut hutang disiasat dengan sewajarnya dan mengambil tindakan ke atas sebarang salah laku oleh syarikat atau agensi pemungut hutang. Dalam hal ini, BNM tidak akan teragak-agak untuk mengambil tindakan terhadap institusi perbankan terbabit, termasuk melarangnya daripada menyumber luar ("*outsource*") fungsi pungutan hutang mereka.

Di samping itu, BNM sedang bekerjasama dengan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) dan Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) untuk menggubal Akta Kredit Pengguna (AKP) yang akan memperkukuh rangka kerja pengawalseliaan aktiviti kredit pengguna di Malaysia.

AKP yang dicadangkan akan memperuntukkan keperluan amalan beretika yang perlu dipatuhi oleh pemberi kredit, termasuk institusi bukan bank serta syarikat atau agensi pemungut hutang yang dilantik oleh pemberi kredit ketika menjalankan pengutipan hutang bagi

memastikan pengguna tidak dikasari atau diganggu oleh ejen tersebut. AKP juga bercadang untuk memperuntukkan rejim kemasukan (*entry regime*) yang bersesuaian ke atas syarikat atau agensi pemungut hutang bagi memastikan hanya mereka yang berkelayakan sahaja dibenarkan untuk menjalankan aktiviti tersebut.