

Kakitangan bank telefon ibu di kampung ugut sita, lelong rumah

SAYA adalah pemegang kad kredit Bank Islam Malaysia Berhad dan membatalkan kad itu sejak dua bulan lalu kerana berdepan masalah kewangan. Saya cuba membayar hutang kad itu dengan jumlah kecil.

Setiap hari saya menerima panggilan telefon dari Bank Islam tidak kurang 30 kali dan SMS melebihi 40 kali bermula seawal pagi sehingga 12 malam.

Kakitangan bank yang menelefon saya tidak bersikap mesra, malah memak-

sa saya untuk membayar walaupun saya memberitahu mempunyai masalah kewangan.

Saya memohon bantuan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) seperti disarankan dalam setiap surat yang dikirimkan Bank Islam tetapi gagal.

Kemuncak kepada masalah itu apabila pihak bank menyelongkar semua maklumat diri saya melalui Pejabat Pendaftaran dan menghubungi ibu di kampung. Bank memberitahu ibu me-

ngenai masalah hutang itu dan mengugut ibu bahawa rumah kami di kampung akan disita dan semua barang akan dilelong.

Mereka juga akan menghantar surat kepada ibu saya berhubung masalah hutang berkenaan. Berita itu amat mengejutkan ibu bapa saya dan menyebabkan bapa jatuh sakit.

Ibu menghubungi saya dalam keadaan risau dan menangis. Saya terkejut kerana sepanjang pengetahuan, saya tidak pernah me-

nyertakan nombor telefon ibu bapa atau alamat mereka.

Beginikah layanan yang wajar diterima seorang Islam oleh sebuah bank yang menggunakan agama sebagai pemangkin?

Saya berhubung dengan bank konvensional lain, tetapi layanan yang diberikan tidaklah seburuk Bank Islam.

**NUR HASLINDA
MOHD NASIR,
Ayer Keroh, Melaka.**

BANK ISLAM

12hb Disember 2008
14 Zulhijjah 1429h

Pengarang (Berita Harian)
Berita Harian Sdn Bhd
31 Jalan Riong,
59100 Bangsar
Kuala Lumpur

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ADUAN TERHADAP BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD

Kami merujuk kepada aduan daripada Puan Nur Haslinda Mohd Nasir, Ayer Keroh Melaka yang disiarkan pada 6hb Disember 2008.

Pihak Bank Islam ingin menjelaskan bahawa pihak bank ataupun ejen pemungut hutang bank tidak pernah membuat sebarang ugutan kepada mana-mana pelanggan dan sentiasa mematuhi garis panduan dan etika yang ditetapkan oleh Bank Negara Malaysia.

Adalah menjadi amalan industri perbankan melantik agensi pemungut hutang berlesen untuk membantu pihak bank menguruskan akaun yang diklasifikasikan sebagai pembiayaan yang telah luput bagi meneruskan usaha mendapatkan semula wang untuk kes-kes yang lama iaitu melebihi 3 bulan supaya urusan sebegini dapat diselesaikan dengan lebih fokus dan efektif.

Pihak bank telah mencuba sedaya upaya untuk menghubungi Puan Nur Haslinda (pelanggan) melalui telefon dan Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) untuk pelanggan megemaskinikan akaun tetapi gagal. Kegagalan pelanggan untuk mengemaskinikan akaun dengan pihak bank lebih dari 3 bulan telah menyebabkan akaun pelanggan diklasifikasikan sebagai pembiayaan yang telah luput dan dipindahkan kepada ejen pemugut hutang.

Berdasarkan siasatan kami, ejen yang dilantik tidak melanggar mana-mana kod etika dan mematuhi syarat yang ditetapkan. Pihak ejen menghantar tidak lebih dari 5 SMS dan 3 panggilan sehari. Kegagalan pelanggan untuk menjawab SMS dan panggilan ejen dari 22/11/2008 sehingga sekarang menyebabkan ejen meneruskan cubaan untuk menghubungi pelanggan.

Maklumat pelanggan dalam rekod kami adalah berdasarkan kepada maklumat yang diperolehi daripada borang permohonan Kad Bank Islam, yang diisi oleh pelanggan sendiri semasa membuat permohonan, termasuklah alamat Ibu pelanggan. Ianya bukanlah diperolehi dari sumber lain seperti yang dinyatakan oleh pelanggan.

Rekod perbualan diantara ibu pelanggan dengan pihak ejen didapati berjalan dalam keadaan tenang dan tiada sebarang unsur ugutan yang dibuat oleh pihak ejen. Ibu pelanggan berjanji akan meminta pelanggan untuk meghubungi pihak bank segera.

Pihak bank memohon kerjasama pelanggan untuk memahami bahawa pihak bank sebagai pemegang amanah wang pendeposit bertanggungjawab untuk mengurus dana deposit sebaik mungkin termasuk memastikan wang deposit yang digunakan untuk pembiayaan berjaya dipungut semula.

Pelanggan diminta berhubung terus dengan Puan Suriyati Samsudin daripada Bahagian Kawalan & Kutipan, Pusat Kad Bank Islam ditalian 03-26175455 untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Kami memohon maaf sekiranya kami dianggap agresif dalam melaksanakan tugas kami. Walaubagaimanapun, kami akan terus berusaha untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan kami kepada semua pelanggan Bank Islam.

Sekian terima kasih

Yang Benar,
BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD

Anis Zuhani Ahmad
Penolong Pengurus Besar
Komunikasi Korporat

ingin memohon cuti sakit disebabkan mengandung. Kami berharap pegawai perubatan lebih prihatin dan mesra pesakit. Tidak salah bersikap lebih mesra dan sentiasa senyum seperti notis yang dipinjal di pintu bilik penyusuan, iaitu 'ingatkan Saya Sekiranya Saya Tidak Senyum'.

IBU MENGANDUNG, Gombak, Kuala Lumpur,

SEMEN BINAUSA KATA
SEMEN KATA
 Penghasilan Amalan Melayu Pada Kata Bahasa Melayu

3	ny
4	mengekalkan
5	menyembuhkan
6	menyembuhkan
7	menyembuhkan
8	menyembuhkan
9	menyembuhkan
10	menyembuhkan

Kelompok perniagaan Kertajaya dan Kertajaya Bersejarah Kelantan dan Kelantan Bersejarah Kelantan. Pameran dan pameran. Untuk maklumat lanjut sila hubungi: 0237469398/148388/27469360

Rekod perbualan Bank Islam buktikan pelanggan tak diugut

KAMI merujuk kepada aduan daripada Nur Haslinda Mohd Nasir, Ayer Keroh, Melaka yang disiar pada 6 Disember lalu. Pihak Bank Islam ingin menjelaskan bahawa pihak bank atau ejen pemungut hutang bank tidak pernah membuat sebarang ugutan kepada mana-mana pelanggan dan sentiasa mematuhi garis panduan dan etika yang ditetapkan oleh Bank Negara Malaysia.

Adalah menjadi amalan industri perbankan melantik agensi pemungut hutang perlesen untuk membantu pihak bank menguruskan akaun yang diklasifikasikan sebagai pembiayaan yang sudah luput bagi memusnahkan usaha mendapatkan semula wang untuk kes yang lama iaitu melebihi tiga bulan supaya urusan sebegini dapat diselesaikan dengan lebih fokus dan efektif.

Pihak bank menubuhkan daya upaya untuk menghubungi Nur Haslinda (pelanggan) melalui telefon dan khidmat pesanan ringkas (SMS) untuk pelanggan mengemaskini akaun tetapi gagal. Kegagalan pelanggan untuk mengemaskini akaun dengan pihak bank lebih daripada tiga bulan menyebabkan akaun pelanggan diklasifikasikan sebagai pembiayaan yang sudah luput dan dipindahkan kepada ejen pemungut hutang.

Berdasarkan siasatan kami, ejen yang dilantik tidak melanggan mana-mana kod etika dan mematuhi syarat ditetapkan. Pihak ejen menghantar tidak lebih daripada lima SMS dan tiga panggilan sehari. Kegagalan pelanggan untuk menjawab SMS dan panggilan ejen sejak 22 November lalu sehingga sekarang menyebabkan ejen meneruskan cubaan untuk menghubungi pelanggan. Maklumat pelanggan dalam rekod kami adalah berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada borang permohonan Kad Bank Islam, yang diisi oleh pelanggan sendiri ketika membuat permohonan, termasuk alamat Ibu pelanggan. Ia bukan diperolehi daripada sumber lain seperti yang dinyatakan oleh pelanggan.

Rekod perbualan di antara ibu pelanggan dengan pihak ejen didapati beraturan dalam keadaan tenang dan tiada sebarang unsur ugutan yang dibuat oleh pihak ejen. Ibu pelanggan berjanji akan meminta pelanggan untuk menghubungi pihak bank dengan segera.

Pihak bank memohon kerjasama pelanggan untuk memahami bahawa pihak bank sebagai pemegang amanah wang pendeposit bertanggungjawab untuk mengurus dana deposit sebaik mungkin termasuk memastikan wang deposit yang digunakan untuk pembiayaan berjaya dipungut semula.

Pelanggan diminta berbincang terus dengan Suriyati Samsudin daripada Bahagian Kawalan & Kutipan, Pusat Kad Bank Islam di talian 03-26175455 untuk menyelesaikan masalah bertalian.

Kami memohon maaf sekiranya kami dianggap agresif dalam melaksanakan tugas kami. Bagaimanapun, kami akan terus berusaha untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan kami kepada semua pelanggan Bank Islam.

ANIS ZUHANI AHMAD,
 Penolong Pengurus Besar Komunikasi Korporat
 Bank Islam Malaysia Berhad.

SAUDARA PENEROKA,
 Kuala Rompin, Pahang.

Semoga masalah yang dihadapi saudara saya ini dapat diselesaikan dengan kadar segera.