



© **Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia Edisi 2024**

Maklumat dan bahan-bahan dalam penerbitan ini dilindungi di bawah hak cipta dan kecuali pada mana-mana yang dinyatakan sebaliknya, boleh diterbitkan semula untuk kegunaan bukan komersial, dengan syarat bahawa kebenaran secara bertulis diperoleh terlebih dahulu daripada CFM dan maklumat dan bahan-bahan yang diterbitkan semula itu mestilah tepat dan tidak digunakan dalam konteks yang mengelirukan. Sekiranya apa-apa maklumat dan bahan-bahan dalam penerbitan ini diterbitkan semula, CFM sebagai sumber untuk maklumat dan bahan-bahan tersebut mestilah dikenal pasti dan status hak cipta diperakukan.

Kebenaran untuk menerbitkan semula ini tidak meliputi hak cipta untuk apa-apa maklumat atau bahan-bahan, kepunyaan mana-mana orang, organisasi atau pihak ketiga yang lain. Keizinan atau kebenaran yang sedemikian mestilah diperoleh daripada pemegang hak cipta yang berkenaan.

Dicetak oleh:

**Youth Commerce**

No. 29-1, Jalan Seri Rejang, Rampai Business Park,  
Taman Seri Rampai, 53300, Setapak, Kuala Lumpur  
[enquiries@youthcommerce.com.my](mailto:enquiries@youthcommerce.com.my)

**Kod Amalan Am Pengguna  
untuk Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia**

**Forum Pengguna  
Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM)**

**November 2022**

## KANDUNGAN

1	PENGENALAN .....	4
	<b>1.1 Mukadimah</b> .....	<b>4</b>
	<b>1.2 Tujuan</b> .....	<b>5</b>
	<b>1.3 Liputan</b> .....	<b>5</b>
	<b>1.4 Takrifan dan Tafsiran</b> .....	<b>7</b>
2	PRINSIP-PRINSIP ASAS .....	11
	<b>2.1 Am</b> .....	<b>11</b>
	<b>2.2 Urusan dengan Pengguna</b> .....	<b>11</b>
	<b>2.3 Pengguna Berkeperluan Khas</b> .....	<b>12</b>
3	MAKLUMAT UNTUK PENGGUNA .....	14
	<b>3.1 Pengiklanan</b> .....	<b>14</b>
	<b>3.2 Penyediaan Maklumat</b> .....	<b>20</b>
4	TERMA DAN SYARAT KONTRAK .....	23
	<b>4.1 Sebelum Memasuki Sesuatu Kontrak</b> .....	<b>23</b>
	<b>4.2 Penyampaian Terma dan Syarat Kontrak</b> .....	<b>23</b>
	<b>4.3 Terma dan Syarat</b> .....	<b>23</b>
	<b>4.4 Terma dan Syarat Selain Daripada yang Bertulis</b> .....	<b>25</b>
	<b>4.5 Pindaan dan Pembaharuan</b> .....	<b>25</b>
5	PENGEBILAN .....	27
	<b>5.1 Prinsip Panduan</b> .....	<b>27</b>
	<b>5.2 Penyediaan Bil</b> .....	<b>28</b>
	<b>5.3 Kandungan</b> .....	<b>29</b>
	<b>5.4 Garis Masa untuk Pengeluaran Bil</b> .....	<b>30</b>

<b>5.5</b>	<b>Ketepatan Masa Caj Dibilkan .....</b>	<b>31</b>
<b>5.6</b>	<b>Pilihan Pembayaran .....</b>	<b>32</b>
6	AMALAN KREDIT .....	34
<b>6.1</b>	<b>Penilaian Kredit .....</b>	<b>34</b>
<b>6.2</b>	<b>Pengurusan Kredit .....</b>	<b>34</b>
<b>6.3</b>	<b>Agensi Pelaporan Kredit .....</b>	<b>36</b>
7	ADUAN .....	37
<b>7.1</b>	<b>Prinsip Am .....</b>	<b>37</b>
<b>7.2</b>	<b>Proses Pengendalian Aduan .....</b>	<b>37</b>
<b>7.3</b>	<b>Pengurusan Pengendalian Aduan .....</b>	<b>38</b>
<b>7.4</b>	<b>Pampasan.....</b>	<b>40</b>
<b>7.5</b>	<b>Pengekalan Rekod Aduan .....</b>	<b>41</b>
<b>7.6</b>	<b>Pengendalian Aduan dan Sekatan oleh CFM .....</b>	<b>41</b>
<b>7.7</b>	<b>Pemantauan ke atas Pembetulan Pelanggaran .....</b>	<b>42</b>
<b>7.8</b>	<b>Rujukan kepada MCMC .....</b>	<b>42</b>
<b>7.9</b>	<b>Audit oleh MCMC .....</b>	<b>42</b>
8	URUSAN PENTADBIRAN .....	43
<b>8.1</b>	<b>Pentadbiran oleh CFM .....</b>	<b>43</b>
<b>8.2</b>	<b>Pelaporan oleh CFM .....</b>	<b>43</b>
<b>8.3</b>	<b>Pemantauan Kod ini .....</b>	<b>44</b>
<b>8.4</b>	<b>Semakan kepada Kod ini .....</b>	<b>47</b>
<b>8.5</b>	<b>Pindaan kepada Kod ini .....</b>	<b>47</b>
<b>8.6</b>	<b>Kerahsiaan .....</b>	<b>47</b>

## 1. PENGENALAN

### 1.1 Mukadimah

- 1.1.1 Kod ini menyatakan piawai yang boleh diterima dalam industri komunikasi dan multimedia, titik rujukan bagi Pengguna serta instrumen kawal selia sendiri bagi Pengamal Kod.
- 1.1.2 Walau apapun dalam Kod ini, tiada apa-apa dalam kandungannya yang bermaksud untuk mengehendkan atau mengecualikan, atau berniat mengehendkan atau mengecualikan, mana-mana hak atau remedi undang-undang, mana-mana Pengguna atau akses Pengguna kepada mahkamah atau mana-mana forum penyelesaian pertikaian lain yang sesuai.
- 1.1.3 Tiada apa-apa pun dalam Kod ini yang membatalkan atau mengehendkan kesan, atau kebergantungan pada:
- (a) mana-mana undang-undang bertulis atau garis panduan yang telah diluluskan yang meletakkan atas Pengamal Kod kewajipan yang lebih berat daripada kewajipan yang dikenakan di bawah Kod ini; dan/atau
  - (b) apa-apa terma dalam mana-mana perjanjian bertulis antara Pelanggan dan Pengamal Kod setakat mana terma itu:
    - (i) meletakkan kewajipan yang lebih berat atas Pengamal Kod daripada kewajipan yang dikenakan di bawah Kod ini; dan
    - (ii) menyediakan suatu remedi yang memberikan kelebihan kepada Pelanggan berbanding remedi-remedi yang disediakan di bawah Kod ini.
- 1.1.4 Kod ini hendaklah berkuat kuasa walau apapun terma kontrak yang memakai (atau bermaksud memakai) undang-undang negara lain dalam keadaan terma tersebut dianggap telah dikenakan dengan tujuan, sama ada secara keseluruhan atau

hanya sebagai tujuan utama membolehkan pihak yang mengenakannya untuk mengelak penguatkuasaan Kod ini.

1.1.5 Kod ini hendaklah dibaca bersama dengan perundangan yang berkaitan, termasuk (namun tidak terhad pada):

- (a) CMA;
- (b) Akta Perlindungan Pengguna 1999; dan
- (c) Akta Perlindungan Data Peribadi 2010,

dan perundangan subsidiari dan instrumen perundangan berkenaan yang telah dikeluarkan di bawah Akta-akta tersebut.

1.1.6 Sekiranya ada percanggahan antara keperluan Kod ini dan mana-mana keperluan yang dikenakan atas Pengamal Kod oleh perundangan atau pihak berkuasa berkenaan, Pengamal Kod tidak dianggap melanggar Kod ini apabila mematuhi perundangan atau keperluan pihak berkuasa berkenaan.

## **1.2 Tujuan**

Kod ini ialah kod perilaku yang direka untuk memastikan perkhidmatan yang baik dan hasil yang adil bagi semua Pengguna dalam penyediaan sesuatu Perkhidmatan.

## **1.3 Liputan**

1.3.1 Kod ini hendaklah terpakai kepada orang berikut:

- (a) kesemua Pengamal Kod berlesen, setakat yang berkaitan dengan aktiviti berlesen; dan
- (b) orang atau kelas orang yang lain seperti yang diarahkan oleh MCMC dari semasa ke semasa.

1.3.2 Kod ini terpakai secara umum. Subkod hendaklah digubal untuk memenuhi keperluan khusus industri, mengikut mana yang berkenaan.

Kod ini hendaklah mengawal kesemua subkod melainkan dinyatakan sebaliknya secara tersurat dalam subkod.

1.3.3 Kod ini hendaklah berkuat kuasa sebaik sahaja didaftarkan menurut CMA.

1.3.4 Pematuhan kepada Kod ini

Pengamal Kod hendaklah mengamati perkara-perkara berikut demi memastikan pematuhan kepada Kod ini:

- (a) membangunkan dasar dan prosedur pematuhan;
- (b) memastikan bahawa dasar dan prosedur pematuhan Kod ini dihebahkan kepada pekerja dan bahawa pekerja tersebut mematuhi dasar dan prosedur pematuhan Kod ini;
- (c) membangunkan rancangan untuk mendidik pekerja tentang pematuhan kepada Kod ini;
- (d) melaksanakan struktur pengurusan bergaris untuk memantau pematuhan dasar, prosedur dan Kod ini;
- (e) melantik atau menubuhkan unit khas untuk menguruskan, menyelaras atau menangani isu-isu berkaitan pematuhan Kod;
- (f) berhubung serta berurusan dengan CFM untuk mendapatkan kemas kini Kod ini; dan
- (g) mengikut mana yang terpakai, memastikan bahawa pihak ketiga yang bekerjasama dengan Pengamal Kod dalam penyediaan sesuatu Perkhidmatan, termasuk penjual dan pembekal, diberitahu secara mencukupi tentang keperluan Kod ini dan mengambil langkah-langkah yang cukup untuk memastikan pihak ketiga tersebut mematuhi Kod ini.



## **1.4 Takrifan dan Tafsiran**

### **1.4.1 Takrifan**

Bagi maksud Kod ini:

#### ***CFM***

bererti Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia iaitu badan industri yang dilantik sebagai forum pengguna mengikut seksyen 189 CMA.

#### ***Caj***

bererti tarif atau fi yang dikenakan Pengamal Kod untuk penyediaan sesuatu Perkhidmatan atau transaksi lain berkaitan dengan penyediaan sesuatu Perkhidmatan.

#### ***CMA***

bererti Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

#### ***Kod***

bererti Kod Amalan Am Pengguna untuk Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, iaitu Kod kawalan sendiri industri yang disediakan di bawah Bab 1, Bahagian VIII CMA.

#### ***Pengamal Kod***

bererti orang yang tertakluk di bawah Kod ini seperti yang dinyatakan dalam subfasal 1.3.1 Kod ini.

#### ***Pengguna***

bererti:

- (a) seseorang individu yang memperoleh atau menggunakan, atau berniat memperoleh atau menggunakan sesuatu Perkhidmatan untuk maksud persendirian, domestik atau keluarga dan bukan untuk dijual semula; atau
- (b) suatu badan korporat atau kumpulan orang yang tidak diperbadankan yang memperoleh atau menggunakan, atau berniat memperoleh atau menggunakan sesuatu Perkhidmatan sebagai pengguna akhir dan bukan untuk dijual semula, dan badan korporat atau kumpulan orang yang tidak diperbadankan tersebut tidak mempunyai kesempatan yang sebenar dan munasabah untuk merundingkan terma dan syarat kontrak berkaitan mana-mana kontrak yang akan dimeterainya dengan Pengamal Kod. Demi mengelakkan keraguan, “kumpulan orang yang tidak diperbadankan” termasuk, namun tidak terhad pada, pertubuhan, koperasi, kelab dan persatuan.

***Khidmat Pelanggan***

bererti perkhidmatan yang dibekalkan oleh Pengamal Kod kepada seseorang Pengguna dan/atau Pelanggan, berhubung penggunaan sesuatu Perkhidmatan.

***Tarikh Kuat Kuasa***

bererti tarikh apabila Kod didaftarkan oleh MCMC.

***Penipuan (Fraud)***

bererti mencapai atau menggunakan sesuatu Perkhidmatan (atau percubaan berbuat demikian) dengan niat untuk (a) memperdaya Pengamal Kod atau mana-mana orang lain; (b) tidak membayar untuk Perkhidmatan berkaitan; (c) memperoleh laba atau kelebihan yang haram; atau (d) melakukan apa-apa pemalsuan, penipuan dan/atau niat jahat dengan apa cara jua.

***Pemutusan Terpaksa***

bererti penamatan sesuatu Perkhidmatan dan/atau sesuatu kontrak oleh Pengamal Kod berkenaan penyediaan sesuatu Perkhidmatan yang dimeterai dengan Pelanggan.

***MCMC***

bererti Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.

***Produk***

bererti barang fizikal yang dibekalkan oleh Pengamal Kod atau yang pembekalannya disebabkan oleh Pengamal Kod, sebagai sebahagian penting sesuatu Perkhidmatan.

***Pengehadan***

bererti situasi apabila capaian kepada Perkhidmatan yang tersedia (atau salah satu aspek sesuatu Perkhidmatan) dihadkan.

***Perkhidmatan***

bererti sesuatu perkhidmatan rangkaian, perkhidmatan aplikasi atau perkhidmatan aplikasi kandungan seperti yang tertakrif di bawah CMA termasuk perkhidmatan selular awam dan perkhidmatan capaian jalur lebar dan mengikut mana-mana yang berkenaan, juga termasuk sesuatu Produk, yang dibekalkan oleh Pengamal Kod.

***Pelanggan***

bererti seseorang Pengguna yang memasuki kontrak dengan Pengamal Kod berkenaan sesuatu Perkhidmatan.

***Penggantungan***

bererti sekatan atas capaian pada sesuatu Perkhidmatan, yang termasuk, namun tidak terhad pada, membuat panggilan keluar, mengirim mesej keluar dan mencapai internet jalur lebar, oleh Pengamal Kod.

***Hari Bekerja***

bererti hari apabila bank komersial buka untuk berniaga di dalam negeri

tempat Pengamal Kod berkenaan berada.

#### 1.4.2 Tafsiran

Dalam Kod ini, melainkan niat sebaliknya ketara:

- (a) sebarang rujukan pada peruntukan perundangan hendaklah termasuk peruntukan itu dan apa-apa peraturan yang digubal bawahnya seperti yang dipinda dari semasa ke semasa;
- (b) rujukan pada fasal dan subfasal hendaklah merujuk kepada fasal dan subfasal Kod ini;
- (c) judul hanya untuk kemudahan dan tidak memberikan kesan terhadap penafsiran Kod ini;
- (d) perkataan yang membawa erti tunggal hendaklah termasuk erti majmuk dan demikianlah sebaliknya;
- (e) perkataan yang membawa erti jantina lelaki hendaklah termasuk perempuan serta tiada jantina dan demikianlah sebaliknya;
- (f) sekiranya sesuatu perkataan atau frasa diberikan takrifan, maka bentuk tatabahasanya yang lain mempunyai erti yang sepadan;
- (g) apa-apa yang disebut selepas perkataan “termasuk” tidak mengehendkan apa-apa yang diliputi; dan
- (h) rujukan pada orang termasuk:
  - (i) individu, firma, badan korporat atau kumpulan orang yang tidak diperbadankan, kerajaan atau pihak berkuasa atau agensi kerajaan, separa kerajaan atau tempatan; dan
  - (ii) wasi, pentadbir, pengganti, ejen, pemegang serah hak dan penerima novasi orang itu.

## **2. PRINSIP-PRINSIP ASAS**

### **2.1 Am**

- 2.1.1 Bahagian 2 ini menyatakan prinsip-prinsip asas yang mesti dipatuhi Pengamal Kod apabila berurusan dengan Pengguna, termasuk Pengguna berkeperluan khas.

### **2.2 Urusan dengan Pengguna**

- 2.2.1 Pengamal Kod hendaklah memberi Pengguna maklumat tentang Perkhidmatan yang mencukupi, tepat, benar, terkini dan dalam bahasa yang mudah dan terus-terang; serta dengan cara yang memenuhi keperluan komunikasi Pelanggan termasuk Pengguna berkeperluan khas.
- 2.2.2 Pengamal Kod hendaklah mempunyai proses yang memadai demi memastikan Pengguna disantuni dengan cara yang adil dan munasabah.
- 2.2.3 Bagi memastikan Pengamal Kod menyediakan Khidmat Pelanggan pada tahap munasabah untuk Pengguna, Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa para pekerja dilatih untuk menangani pertanyaan dan aduan, dan dasar dan prosedur telah digubal dengan mengambil kira perkara-perkara berikut:
- (a) ketersediaan maklumat, supaya Pengguna diberitahu tentang cara Pengamal Kod boleh dihubungi dan waktu operasi yang berkaitan dengan setiap cara perhubungan tersebut; dan
  - (b) menangani pertanyaan dan aduan, tanpa berlengah dan secara berkesan.
- 2.2.4 Pengamal Kod hendaklah menilai prestasi Khidmat Pelanggannya, iaitu merangkumi langkah-langkah berikut:

- (a) meminta dan mendapatkan maklum balas daripada Pengguna tentang cara Pengamal Kod menangani pertanyaan dan aduan; dan
- (b) menggunakan maklum balas ini untuk mengenal pasti sebarang isu dalam sistem dan mengambil langkah munasabah untuk melaksanakan penambahbaikan proses Khidmat Pelanggannya.

### **2.3 Pengguna Berkeperluan Khas**

2.3.1 Fasal 2.3 terpakai atas Pengamal Kod apabila berurusan dengan Pengguna berkeperluan khas, iaitu:

- (a) orang kurang upaya seperti yang tertakrif di bawah Akta Orang Kurang Upaya 2008, yang memegang kad Orang Kurang Upaya yang sah dan dikeluarkan menurut Akta itu; atau
- (b) warga emas, iaitu orang berusia 60 tahun ke atas.

2.3.2 Pengamal Kod hendaklah memberi Pengguna berkeperluan khas maklumat dengan cara supaya maklumat itu boleh digunakan oleh Pengguna untuk membuat keputusan termaklum sebelum memasuki kontrak dengan Pengamal Kod.

2.3.3 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa:

- (a) pelantikan Wakil Diberikan Kuasa mengambil kira sama ada pemberian kuasa tersebut telah dibuat secara sah, dan apabila perlu, dokumen sokongan untuk membuktikan bahawa pemberian kuasa itu telah dibuat secara sah boleh dimohon daripada Wakil Diberikan Kuasa;
- (b) Wakil Diberikan Kuasa memberi Pengamal Kod surat pemberian kuasa, yang hendaklah dalam bentuk yang ditetapkan oleh CFM dan memberikan kuasa kepada Wakil Diberikan Kuasa untuk bertindak bagi pihak Pengguna berkeperluan khas;

- (c) Pengguna berkeperluan khas mampu menggunakan proses pengendalian aduan dan boleh diwakili oleh Wakil Diberikan Kuasa semasa membuat aduan; dan
- (d) jika Pengguna berkeperluan khas membuat permohonan khusus bagi mendapatkan bantuan untuk mendaftarkan aduan, Pengamal Kod berupaya menghulurkan apa-apa bantuan yang munasabah.

2.3.4 Bagi maksud subfasal 2.3.3 di atas, istilah “Wakil Diberikan Kuasa” merujuk kepada seseorang yang mempunyai kuasa sah (sebagai contoh, daripada Pengguna berkeperluan khas, mahkamah, peguam atau agensi kerajaan berkenaan) untuk berurusan dengan Pengamal Kod bagi pihak Pengguna itu selaku ejen diberikan kuasa.

### 3 MAKLUMAT UNTUK PENGGUNA

Bahagian ini menyatakan keperluan berkaitan bagaimana maklumat tentang sesuatu Perkhidmatan patut dihebahkan kepada Pengguna.

#### 3.1 Pengiklanan

3.1.1 Bagi maksud fasal 3.1, istilah “Bahan Pengiklanan” merujuk kepada bahan pengiklanan dan promosi berkaitan sesuatu Perkhidmatan termasuk, tanpa terhad pada:

- (a) mel terus;
- (b) risalah;
- (c) poster;
- (d) iklan rencana;
- (e) iklan surat khabar dan majalah;
- (f) siaran media;
- (g) papan isyarat;
- (h) papan iklan;
- (i) iklan radio;
- (j) iklan televisyen;
- (k) iklan pawagam;
- (l) pengiklanan digital;
- (m) video promosi;
- (n) bahan laman web;
- (o) mel elektronik;
- (p) kumpulan berita elektronik;
- (q) sistem pesanan ringkas (SMS);
- (r) kiosk maklumat; dan/atau
- (s) bahan bungkusan.

3.1.2 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa Bahan Pengiklanan mematuhi kesemua undang-undang, peraturan, piawaian, garis panduan dan kod terpakai yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa berkenaan.



3.1.3 Pengamal Kod juga hendaklah mematuhi keperluan berikut dalam penyediaan, penerbitan dan penghebahan Bahan Pengiklanan:

(a) Gambaran tentang Perkhidmatan

- (i) Sebarang pemerian, dakwaan dan perbandingan yang dibuat melalui Bahan Pengiklanan yang berhubung dengan fakta yang dapat ditentusahkan secara objektif hendaklah berupaya dibuktikan sedemikian.
- (ii) Bila-bila boleh dilaksanakan, Pengamal Kod hendaklah menzahirkan dalam kesemua Bahan Pengiklanan, jenama yang dipakai Pengamal Kod untuk menjalankan perniagaannya serta maklumat perhubungannya.

(b) Ketersediaan Perkhidmatan

- (i) Pengamal Kod hendaklah membekalkan Perkhidmatan seperti yang digambarkan dalam Bahan Pengiklanan.
- (ii) Pengamal Kod hendaklah menerangkan dalam Bahan Pengiklanan yang mempromosikan ketersediaan sesuatu Perkhidmatan, sebarang had geografi atau teknikal atas ketersediaan sesuatu Perkhidmatan kepada Pengguna yang:
  - (a) memberikan kesan besar terhadap prestasi Perkhidmatan; dan
  - (b) diketahui Pengamal Kod.

Contoh penerangan tersebut termasuk, namun tidak terhad kepada:

- “Sila hubungi XYZ untuk maklumat lanjut.”
- “Tertakluk kepada terma dan syarat.”
- “Sila layari laman web kami ([www.cfm.org.my](http://www.cfm.org.my)) untuk maklumat lanjut.”

- “Tertakluk kepada ketersediaan perkhidmatan”.
- (iii) Golongan Pengguna layak yang terbatas: Jika sesetengah tawaran untuk sesuatu Perkhidmatan dipromosikan dalam Bahan Pengiklanan namun hanya boleh dilanggan oleh segolongan orang, Pengamal Kod hendaklah menjelaskan sifat terbatas tawaran itu.
- (c) Penafian
- (i) Pengamal Kod hendaklah menyatakan secara jelas sebarang penafian dalam tawaran yang dibuatnya:
- (a) sebelah tawaran itu;
  - (b) melalui nota kaki bertanda bintang yang terpaut dan berhampiran dengan tawaran itu; atau
  - (c) dalam Bahan Pengiklanan televisyen atau radio, sebagai sebahagian daripada iklan itu.
- (ii) Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa penafian dalam Pengiklanan untuk sesuatu Perkhidmatan yang dibekalnya:
- (a) ditunjuk dengan jelas dan mudah dilihat;
  - (b) mudah dibaca;
  - (c) tertera dalam saiz fon yang munasabah dengan mengambil kira jenis fon yang digunakan; dan
  - (d) mudah difahami, dengan mengambil kira sifat iklan itu, wadah yang digunakan untuk menyampaikannya dan jenis khalayak yang mungkin menerima iklan itu.
- (iii) Pengamal Kod tidak boleh menggunakan penafian untuk menafikan isi utama Bahan Pengiklanan.

- (iv) Pengamal Kod hendaklah membuat pengiklanan dalam cara yang membolehkan Pengguna, secara munasabah, membezakan antara terma dan syarat kontrak dengan aktiviti pemasaran dan promosi.
- (d) Dakwaan Penjimatan
- (i) Istilah “Dakwaan Penjimatan” merujuk kepada sesuatu kenyataan yang membawa maksud bahawa Pengguna dapat mengurangkan perbelanjaan apabila melanggan sesuatu Perkhidmatan atau menggunakan sesuatu Pengamal Kod berbanding jika mereka tidak berbuat sedemikian.
  - (ii) Peruntukan-peruntukan berikut terpakai atas Dakwaan Penjimatan termasuk yang melibatkan tawaran percuma, tawaran istimewa bawah harga pasaran dan tawaran penggunaan percuma:
    - (a) Pengamal Kod tidak boleh membuat Dakwaan Penjimatan dalam apa-apa Bahan Pengiklanan kecuali jika pernyataan itu benar dan setiap kesimpulan munasabah yang boleh dibuat tentang penjimatan, berdasarkan Bahan Pengiklanan itu, boleh dibuktikan;
    - (b) Pengamal Kod hendaklah menjelaskan dalam Bahan Pengiklanan apa-apa syarat asas yang perlu dipenuhi Pengguna sebelum layak mendapatkan apa-apa Dakwaan Penjimatan;
    - (c) Dakwaan Penjimatan bersifat am contoh “jimat wang” atau “anda akan jimat” boleh digunakan hanya jika kesemua Pengguna dapat berjimat bawah tawaran itu. Dalam keadaan ini, Pengamal Kod hendaklah mengkhususkan mana-mana Perkhidmatan, kadar atau hal lain yang menjadi asas Dakwaan Penjimatan tersebut;
    - (d) sekiranya Dakwaan Penjimatan hanya terpakai atas golongan Pengguna tertentu, kelayakan hendaklah dinyatakan dengan jelas;

- (e) sekiranya capaian terhadap sesuatu Perkhidmatan dipromosikan dalam mana-mana Bahan Pengiklanan sebagai percuma atau bawah harga pasaran, tetapi Caj tambahan dikenakan untuk menggunakan Perkhidmatan tersebut, Pengamal Kod hendaklah menerangkan Caj tambahan itu;
  - (f) Pengamal Kod tidak boleh mengiklankan sesuatu Perkhidmatan sebagai “percuma” melainkan terma dan syarat asas tawaran percuma itu yang berkaitan dengan fi dan Caj diterangkan dalam Bahan Pengiklanan. Contohnya sebarang tawaran penggunaan percuma sesuatu Perkhidmatan yang hanya boleh digunakan dalam tempoh tertentu hendaklah dinyatakan secara jelas dalam Bahan Pengiklanan;
  - (g) sekiranya Pengamal Kod menggunakan istilah “tidak terhad” atau istilah lain yang sepadan dalam Bahan Pengiklanan, Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa terma dan syarat yang mengawal ketersediaan Perkhidmatan “tidak terhad” itu disediakan untuk tatapan Pengguna; atau
  - (h) Pengamal Kod tidak boleh menaikkan harga Perkhidmatan secara mendadak di samping tawaran percuma atau istimewa itu dengan tujuan hendak menampung sebahagian atau kesemua kos tawaran percuma atau istimewa tersebut.
- (e) Iklan Perbandingan
- (i) Istilah “Iklan Perbandingan” merujuk kepada iklan yang membuat perbandingan antara sesuatu Perkhidmatan dan Perkhidmatan lain yang serupa (sama ada ditawarkan oleh Pengamal Kod yang lain ataupun tidak) dengan tujuan menggalakkan Pengguna memilih Perkhidmatan tertentu.
  - (ii) Iklan Perbandingan dibolehkan demi kepentingan persaingan sihat dan makluman

awam, dengan syarat mematuhi terma Bahagian ini dalam Kod ini.

- (iii) Semua Iklan Perbandingan hendaklah mematuhi prinsip-prinsip persaingan wajar dan hendaklah direka supaya perbandingan itu tidak mengelirukan para Pengguna, sama ada berkenaan sesuatu Perkhidmatan yang diiklankan atau Perkhidmatan lain yang dibandingkan itu.
- (iv) Perkara yang dijadikan perbandingan tidak boleh dipilih semata-mata untuk menunjukkan kelebihan yang dibuat-buat tentang Pengamal Kod yang mengiklan atau untuk mengesyorkan seolah-olah ada kelebihan padahal sebenarnya tiada.
- (v) Titik perbandingan hendaklah berdasarkan fakta yang boleh dibuktikan dan tidak boleh dipilih secara tidak wajar. Khususnya:
  - (a) asas perbandingan hendaklah sama buat semua Perkhidmatan yang dibandingkan dan hendaklah diterangkan dalam Iklan Perbandingan itu supaya jelas bahawa perbandingan sepadan telah dibuat; dan
  - (b) sekiranya sesuatu Perkhidmatan oleh Pengamal Kod yang mengiklan disenaraikan dan dibandingkan dengan Perkhidmatan Pengamal Kod yang lain, perbandingan tersebut hendaklah merupakan perbandingan yang lengkap antara kesemua Perkhidmatan serupa yang ada di pasaran. Jika perbandingan itu tidak lengkap, Bahan Pengiklanan hendaklah menyatakan dengan jelas bahawa Perkhidmatan yang tersenarai adalah yang dipilih sahaja.

### 3.2 Pemberian Maklumat

- 3.2.1 Pengamal Kod hendaklah menyediakan rumusan tentang tawaran yang dibuat berkaitan dengan sesuatu Perkhidmatan supaya Pengguna dapat membandingkan tawaran yang diberikan oleh setiap Pengamal Kod, iaitu dipanggil rumusan maklumat mustahak, dan rumusan tersebut hendaklah memuatkan maklumat berikut:
- (a) Gambaran tentang sesuatu Perkhidmatan: Maklumat tentang Perkhidmatan yang akan dibekalkan bawah tawaran itu. Sekiranya Perkhidmatan itu dibekalkan secara pukal dengan Perkhidmatan dan/atau Produk lain, maka maklumat tentang Perkhidmatan dan/atau Produk lain itu yang perlu dibeli, serta harga setiap Perkhidmatan atau Produk itu jika dibeli berasingan, hendaklah diberikan. Penggunaan jargon teknikal hendaklah dielakkan, kecuali apabila perlu;
  - (b) Terma: Tempoh minimum bagi sesuatu Perkhidmatan, tempoh minimum kontrak lanjutan serta tempoh notis minimum yang dikenakan atas Pelanggan sebelum Pelanggan itu dapat menguatkuasakan hak penamatan bawah kontrak berkenaan;
  - (c) Had sesuatu Perkhidmatan: Ciri-ciri yang terangkum atau yang dikecualikan serta apa-apa syarat penting termasuk peta liputan, had, Pengehadan atau penerangan, jika terpakai, hendaklah dinyatakan secara jelas;
  - (d) Caj:
    - (i) Caj yang dikenakan untuk sesuatu Perkhidmatan bawah tawaran itu, kekerapan Caj itu dan sebarang Caj yang mungkin berubah semasa tempoh kontrak. Sekiranya ada Caj lain berkaitan sesuatu Perkhidmatan yang dikenakan termasuk atas kelewatan pembayaran, kegagalan pembayaran, penyambungan semula Perkhidmatan dan Caj penamatan awal, maka maklumat tersebut juga hendaklah dimaklumkan kepada Pengguna;

- (ii) jika sesuatu Perkhidmatan mungkin memerlukan Perkhidmatan Pengamal Kod yang lain, Pengamal Kod itu hendaklah memberitahu Pengguna tentang apa-apa syarat atau Caj tambahan yang akan dikenakan oleh Pengamal Kod lain itu ke atas Pengguna untuk Perkhidmatan lain itu; dan
- (iii) jika Pengamal Kod membenarkan caj pengebilan langsung (*direct carrier billing*), Pengamal Kod hendaklah memberitahu Pengguna bahawa Caj yang dikenakan atas Pengguna mungkin termasuk Caj yang dikenakan oleh pihak ketiga untuk perkhidmatan yang dibeli atau dilanggan oleh Pengguna daripada pihak ketiga itu, dan menyarankan agar Pengguna membaca terma dan syarat yang terpakai untuk perkhidmatan tersebut.

(e) Maklumat perhubungan Khidmat Pelanggan.

3.2.2 Pengamal Kod dikehendaki untuk memastikan bahawa rumusan maklumat mustahak dinyatakan dalam bentuk ringkas dan bertulis. Rumusan itu hendaklah dalam bentuk yang mudah dicapai oleh Pengguna, dan mestilah diberikan kepada Pengguna sebelum penjualan, melalui mana-mana kaedah berikut:

- (a) melalui kaedah elektronik; atau
- (b) melalui apa-apa kaedah yang ditentukan Pengamal Kod sewajarnya untuk hebahan kepada Pengguna.

3.2.3 Permohonan untuk sebarang maklumat, baik yang diliputi Bahagian ini mahupun tidak:

- (a) hendaklah dijawab oleh Pengamal Kod dalam tujuh (7) Hari Bekerja dari tarikh penerimaan permohonan tersebut; dan
- (b) hendaklah tanpa kos dikenakan, melainkan permohonan maklumat tersebut boleh dikenakan Caj mengikut undang-undang.

- 3.2.4 Pengamal Kod boleh membangunkan strategi untuk memenuhi keperluan maklumat asas Pengguna, contohnya suatu pangkalan data soalan kerap ditanya.



## **4 TERMA DAN SYARAT KONTRAK**

### **4.1 Sebelum Memasuki Sesuatu Kontrak**

- 4.1.1 Pengamal Kod atau melalui wakil penjual sahnyanya hendaklah memastikan bahawa semua maklumat berkaitan dengan Pelanggan yang diperlukan menurut mana-mana perundangan, peraturan, kod, piawaian, garis panduan, ketetapan atau arahan terpakai, diperoleh secara memadai bagi maksud memasuki sesuatu kontrak dengan Pelanggan untuk penyediaan sesuatu Perkhidmatan.
- 4.1.2 Pengamal Kod hendaklah memaklumkan kepada Pelanggan tentang kewajipannya dan akibat yang akan timbul daripada pelanggaran kewajipannya di bawah apa-apa kontrak yang dimeterai antara Pengamal Kod dengan Pelanggan.

### **4.2 Penyampaian Terma dan Syarat Kontrak**

- 4.2.1 Terma dan syarat kontrak untuk penyediaan sesuatu Perkhidmatan kepada Pelanggan hendaklah tertulis dalam bahasa yang mudah difahami serta dibaca.
- 4.2.2 Terma dan syarat kontrak untuk penyediaan sesuatu Perkhidmatan hendaklah disediakan untuk Pelanggan secepat mungkin secara munasabah selepas Pelanggan telah memersetujui terma dan syarat kontrak tersebut.

### **4.3 Terma dan Syarat**

- 4.3.1 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa terma dan syarat merangkumi maklumat berikut dalam bentuk yang jelas, menyeluruh dan mudah dicapai:
  - (a) nama Pengamal Kod yang memeterai kontrak dengan Pelanggan berkaitan dengan penyediaan sesuatu Perkhidmatan yang diliputi oleh kontrak itu;

- (b) tarikh mula kontrak itu;
- (c) tempoh kontrak itu serta apa-apa syarat untuk pelanjutan, pembaharuan dan penamatan (termasuk penamatan awal) Perkhidmatan dan kontrak itu, termasuk sebarang penggunaan atau tempoh minimum yang diperlukan dan apa-apa Caj yang dikenakan atas penamatan kontrak itu;
- (d) pemerian Perkhidmatan yang dibekalkan termasuk Perkhidmatan sampingan yang asas, Perkhidmatan nilai tambahan, atau peralatan yang dibeli Pengguna daripada Pengamal Kod untuk digunakan bersama dengan Perkhidmatan itu;
- (e) perincian Caj yang perlu dibayar untuk sesuatu Perkhidmatan serta sebarang Caj lain yang perlu dibayar yang tidak disebut secara khusus dalam kontrak itu, termasuk sebarang jumlah deposit dan keadaan untuk pemulangan deposit itu, sebarang jumlah bayaran pendahuluan dan keadaan untuk pemulangan bayaran pendahuluan itu atau penolakannya daripada Caj itu, apa-apa Caj yang boleh diketepikan dan keadaan apabila Caj itu boleh diketepikan, semua Caj untuk persediaan dan pemasangan Perkhidmatan itu, dan apa-apa Caj lanjutan jika penggunaan Pelanggan melebihi had Perkhidmatan yang berhubung dengan Caj asal tersebut;
- (f) maklumat tentang pembayaran seperti kaedah pembayaran yang ditawarkan dan sebarang fi pengurusan atau pemprosesan, serta tarikh akhir pembayaran;
- (g) maklumat tentang sebarang syarat yang mengehadikan capaian kepada dan penggunaan, sesuatu Perkhidmatan;
- (h) terma dan syarat berkaitan dengan pemutusan dan penyambungan semula, serta Caj untuk penyambungan semula;
- (i) terma dan syarat berkaitan dengan pemulangan deposit (jika terpakai);

- (j) syarat-syarat berkaitan keadaan yang mengakibatkan Pengehadan, Penggantungan atau Pemutusan Terpaksa;
- (k) terma dan syarat berkaitan prosedur dan kaedah untuk meminda atau mengubah mana-mana terma dan syarat oleh Pengamal Kod, dan aturan untuk melaksanakan perubahan tersebut.

#### **4.4 Terma dan Syarat Selain Daripada yang Bertulis**

- 4.4.1 Sekiranya sesuatu kontrak dimasuki selain daripada yang bertulis, Pengamal Kod hendaklah dalam jangka masa munasabah selepas itu menyediakan kontrak bertulis untuk Pelanggan. Demi mengelakkan keraguan, kontrak bertulis boleh juga dalam bentuk salinan lembut atau sebarang format digital.
- 4.4.2 Fasal 4.4 tidak terpakai dalam keadaan Perkhidmatan baharu yang dilanggan kemudian sebagai tambahan atas Perkhidmatan utama di bawah kontrak sama yang sedia ada, dengan syarat bahawa Pengamal Kod hendaklah memberikan cara yang munasabah supaya Pelanggan dapat menyemak terma dan syarat kontrak bagi Perkhidmatan itu seperti yang disebut dalam fasal 4.3 termasuk apa-apa terma khusus yang terpakai atas seseorang Pelanggan, sebelum Pelanggan itu melanggan Perkhidmatan baharu itu.

#### **4.5 Pindaan dan Pembaharuan**

- 4.5.1 Sekiranya sesuatu kontrak mengandungi peruntukan-peruntukan yang membenarkan Pengamal Kod meminda atau membaharui terma dan syarat kontrak, peruntukan-peruntukan itu hendaklah mengandungi ciri-ciri berikut:
  - (a) terma dan syarat yang boleh dipinda atau dibaharui oleh Pengamal Kod; dan
  - (b) sekiranya pindaan atau pembaharuan itu akan mengakibatkan kenaikan Caj, atau memberikan kesan yang berat dan buruk terhadap sesuatu Perkhidmatan:

- (i) Pengamal Kod hendaklah memberitahu Pelanggan yang akan terkesan, tentang perubahan itu dengan memberikan notis bertulis terdahulu kepada Pelanggan tersebut tidak kurang daripada lima belas (15) Hari Bekerja sebelum membuat perubahan itu;
- (ii) Pelanggan hendaklah dibenarkan untuk menamatkan kontrak itu melalui notis bertulis sebelum pindaan atau pembaharuan itu berkuat kuasa, tanpa Pelanggan itu dikenakan sebarang Caj walau apa pun jenisnya untuk penamatan itu (selain daripada kos sampingan) jika:
  - (a) terdapat sebarang kenaikan Caj, termasuk Caj yang wajib dikenakan untuk meneruskan penggunaan sesuatu Perkhidmatan oleh Pelanggan; atau
  - (b) Pelanggan dapat menunjukkan bahawa pindaan atas terma kontrak atau pembaharuan akan mengakibatkan kesan yang berat dan buruk terhadap sesuatu Perkhidmatan yang telah diperolehinya; dan
  - (c) melainkan, setelah diberitahu tentang pembaharuan atau pindaan itu menurut subperenggan 4.5.1(b)(i), Pelanggan pun secara tersurat mempersetujui pindaan atau pembaharuan itu atau terus menggunakan perkhidmatan itu selepas pemberitahuan tersebut. Demi mengelakkan keraguan, tiada apa-apa dalam fasal ini yang menghalang Pelanggan daripada menamatkan kontrak menurut terma dan syarat kontrak itu.

4.5.2 Pengamal Kod boleh, mengikut budi bicaranya sendiri, memberikan salinan pindaan kontrak sahaja dan tidak perlu memberikan keseluruhan kontrak, apabila seseorang Pelanggan meminta salinan kontrak itu, jika Pelanggan itu pernah diberikan salinan kontrak yang telah dikemas kini.

## 5 PENGEBILAN

Untuk tujuan Bahagian 5 ini:

### **Bil**

Bil bermaksud, penyata yang dikeluarkan oleh Pengamal Kod tertakluk kepada jumlah amaun yang dinyatakan pelanggan yang perlu dibayar semasa tempoh pengebilan.

### ***Force Majeure***

bermaksud keadaan atau kejadian yang tidak dijangka atau tidak terkawal atau tidak munasabah di dalam kawalan sesuatu pihak, termasuk tetapi tidak terhad kepada kebakaran, banjir, gempa bumi, ribut, tanah runtuh, keadaan jerebu yang tidak sihat atau gangguan lain, sama ada disebabkan oleh unsur atau bencana alam, keadaan perang atau permusuhan sama ada diisytiharkan atau tidak, tindakan musuh asing, perang atau tindakan seakan-akan perang, ancaman nuklear, tindakan keganasan, rusuhan, kekecohan awam, mogok, pemberontakan, revolusi, kawalan pergerakan, sabotaj, pemotongan gentian, pengisytiharan pandemik dan endemik oleh pihak berkuasa yang berkaitan, letupan, pengionan / pencemaran radiasi, tindakan kerajaan, Sekatan atau kawalan pergerakan, embargo, pemberhentian kerja, tempoh pengehadan aktiviti ekonomi atau keadaan kecemasan.

### **5.1 Prinsip Panduan**

5.1.1 Berhubung dengan Bahagian 5 ini, Pengamal Kod hendaklah berpandukan prinsip yang berikut:

- (a) Ketersediaan: Pelanggan boleh mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan Bil semasanya atau mana-mana item kandungannya;
- (b) Tepat: Kandungan Bil itu hendaklah tepat dan boleh ditentusahkan;
- (c) Tepat pada masanya: Bil itu hendaklah dikeluarkan tepat pada masanya; dan
- (d) Maklumat yang mencukupi: Maklumat yang mencukupi hendaklah disediakan dalam Bil atau sentiasa tersedia untuk

ditentukan oleh Pelanggan. Atas permintaan bona fide daripada Pelanggan, Pengamal Kod tersebut hendaklah memaklumkan atau menyediakan kepada Pelanggan maklumat yang tepat pada masanya, tepat dan terkini tentang terma dan syarat pengbilannya serta pilihan yang berkaitan dengan Pelanggan tersebut.

## **5.2 Penyediaan Bil**

5.2.1 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa:

- (a) Bil dibentangkan dan diformatkan dengan cara yang membolehkan Pelanggan membaca dan memahami kandungannya dengan mudah; dan
- (b) Bil mempunyai penerangan yang mencukupi dan jelas tentang item dan kategori.

5.2.2 Pengamal Kod hendaklah menyediakan Bil kepada Pelanggan dalam medium yang termasuk tetapi tidak terhad kepada mana-mana yang berikut:

- (a) bentuk cetakan yang dihantar melalui surat/pos biasa; atau
- (b) bentuk elektronik, seperti e-mel, platform digital atau aplikasi mudah alih.

5.2.3 Jika Pengamal Kod memutuskan untuk menukar medium penghantaran Bilnya, ia hendaklah memaklumkan kepada Pelanggan tentang cadangan perubahan kepada medium penghantaran.

5.2.4 Kecuali dalam keadaan yang diberikan dalam subfasal 5.2.5, maklumat pengbilan hendaklah diberikan melalui medium yang dipilih oleh Pengamal Kod tanpa kos tambahan.

5.2.5 Keadaan yang mana Pengamal Kod boleh mengenakan Caj, secara amnya adalah apabila Pelanggan meminta maklumat pengbilan:

- (a) yang melebihi tiga (3) bulan sebelum tarikh permintaan;
- (b) untuk pengebilan terperinci;
- (c) yang bersifat remeh, menyusahkan, atau membebankan; atau
- (d) dalam situasi lain yang dianggap munasabah oleh Pengamal Kod sebagai menanggung kos dalam melaksanakan permintaan Pelanggan.

5.2.6 Sekiranya Pengamal Kod ingin mengenakan Caj dalam mana-mana keadaan yang dinyatakan dalam subfasal 5.2.5, Pengamal Kod hendaklah terlebih dahulu memaklumkan kepada Pelanggan tentang niatnya untuk mengenakan Caj hasil daripada permintaan Pelanggan dan mendapatkan persetujuan daripada Pelanggan tersebut.

### **5.3 Kandungan**

- 5.3.1 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa terdapat langkah sistem yang boleh dipercayai untuk melindungi dan/atau membendung ketidaktepatan dan/atau aktiviti penipuan untuk memastikan pematuhan kepada undang-undang, peraturan, piawaian, garis panduan dan kod yang terpakai yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa yang berkaitan dari semasa ke semasa.
- 5.3.2 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa maklumat yang mencukupi tersedia kepada Pelanggan untuk membolehkan mereka menentusahkan bahawa Caj yang dibilkan adalah konsisten dengan:
- (a) harga dan diskaun yang diterbitkan atau dikontrakkan oleh Pengamal Kod; dan
  - (b) apa yang Pelanggan telah minta, guna atau kontrak untuk diterima.
- 5.3.3 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa maklumat berikut disertakan, sekurang-kurangnya, dalam semua Bil yang dikeluarkan:

- (a) Nama pengebilan pelanggan;
- (b) Alamat pengebilan pelanggan;
- (c) Nama perniagaan semasa, alamat dan nombor berdaftar Pengamal Kod;
- (d) Rujukan bil dan/atau nombor rujukan akaun Pelanggan;
- (e) tarikh Bil tersebut dikeluarkan;
- (f) tempoh pengebilan untuk Bil yang dikeluarkan;
- (g) jumlah amaun Bil yang mungkin termasuk, tetapi tidak terhad kepada, Caj Bil semasa, jumlah tertunggak, kredit yang berkenaan, pembayaran atau diskaun, tambahan Caj yang akan dikenakan untuk kaedah pembayaran yang berkenaan, dan jumlah bersih yang perlu dibayar oleh Pelanggan;
- (h) perihalan Caj (dan kredit) yang Pelanggan dibilkan termasuk sebarang Caj yang melebihi sebarang had perbelanjaan atau termasuk ambang elaun (jika berkenaan);
- (i) tarikh akhir pembayaran;
- (j) sekurang-kurangnya satu kaedah pembayaran Bil; dan
- (k) kaedah menghubungi untuk pertanyaan dan aduan pengebilan.

#### **5.4 Garis Masa untuk Pengeluaran Bil**

- 5.4.1 Kecuali dalam keadaan yang diperuntukkan dalam subfasal 5.4.2, Pengamal Kod hendaklah memproses dan mengeluarkan Bil dalam tempoh tiga puluh (30) Hari Bekerja mengenai penutupan setiap tempoh pengebilan.



5.4.2 Keadaan yang mana Pengamal Kod boleh melebihi bilangan hari yang ditetapkan ialah:

- (a) jika wujud perjanjian berasingan dengan Pelanggan sebaliknya;
- (b) jika terdapat kelewatan akibat daripada kemasukan oleh Pengamal Kod maklumat nilai tambah ke dalam Bil;
- (c) jika telah berlaku masalah sistem atau pemprosesan atau naik taraf; atau
- (d) jika berlaku *Force Majeure*,

dalam hal ini Pelanggan hendaklah dimaklumkan tentang keadaan sedemikian, dan Pelanggan hendaklah diberi lanjutan masa untuk membayar tidak kurang daripada tempoh kelewatan.

## 5.5 Ketepatan Masa Caj Dibilkan

5.5.1 Kecuali dalam keadaan yang dinyatakan dalam subfasal 5.5.2, Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa semua Caj yang berkaitan dengan tempoh pengebilan hendaklah dimasukkan ke dalam Bil semasa untuk tempoh pengebilan tersebut.

5.5.2 Keadaan yang mana Pengamal Kod boleh memasukkan Caj yang tidak dimasukkan di dalam tempoh pengebilan adalah seperti yang berikut:

- (a) kelewatan disebabkan oleh Caj telah digantung semasa dalam tempoh pertikaian;
- (b) Caj dilepaskan selepas kelewatan yang telah dipersetujui sebelum ini oleh Pelanggan dan Pengamal Kod;
- (c) pengebilan Caj lewat disebabkan oleh kredit yang dibelakangkan tarikh dan pengebilan semula berikutan Pengamal Kod lewat dimaklumkan tentang perubahan dalam status Pelanggan;

- (d) pengebilan Caj lewat disebabkan oleh perubahan yang dimulakan oleh Pelanggan, sebagai contoh, apabila Pelanggan telah meminta perubahan dalam kekerapan pengebilan atau tempoh pengebilan;
- (e) pengebilan Caj lewat disebabkan oleh perubahan Pelan Penomboran;
- (f) pengebilan Caj lewat disebabkan oleh masalah sistem atau pemprosesan atau naik taraf; atau
- (g) pengebilan Caj lewat adalah disebabkan oleh keadaan di luar kawalan munasabah Pengamal Kod, termasuk *Force Majeure*.

5.5.3 Sekiranya Pengamal Kod tidak memenuhi keperluan yang diperuntukkan di bawah subfasal 5.5.1, Pengamal Kod hendaklah memberitahu Pelanggan dengan sewajarnya dan memaklumkan kepada Pelanggan tentang pengaturan yang dibuat oleh Pengamal Kod untuk membetulkan keadaan. Pelanggan juga akan diberikan lanjutan masa untuk membayar tidak kurang daripada tempoh kelewatan.

## 5.6 Pilihan Pembayaran

- 5.6.1 Pengamal Kod hendaklah memaklumkan Pelanggan tentang pelbagai pilihan yang tersedia kepada Pelanggan untuk membuat pembayaran berkenaan dengan Bil mereka serta terma dan syarat yang berkaitan dengan setiap pilihan.
- 5.6.2 Pengamal Kod hendaklah menyediakan cara yang munasabah yang mana Pelanggan boleh menentusahkan apa-apa pembayaran dengan mudah.
- 5.6.3 Pengamal Kod hendaklah memastikan pembayaran Bil direkodkan dalam sistem yang berkaitan dengan Pengamal Kod dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam dari masa pelepasan pembayaran tersebut, kecuali jika:

- (a) masalah sistem atau pemprosesan berlaku;
  - (b) Pengamal Kod tidak menerima maklumat yang tepat, lengkap dan tepat pada masanya tentang pembayaran untuk Perkhidmatan; atau
  - (c) kejadian *Force Majeure* berlaku.
- 5.6.4 Pengamal Kod yang menawarkan Pembayaran Automatik sebagai kemudahan pembayaran untuk Perkhidmatan hendaklah mematuhi kebenaran Pelanggan dan hendaklah:
- (a) memastikan bahawa Pelanggan boleh mencapai semua maklumat pengedaran atas permintaan;
  - (b) memastikan bahawa Pelanggan boleh, atas permintaan, mengesahkan bahawa pengaturan Pembayaran Automatik tersebut adalah mengikut kebenaran mereka;
  - (c) memastikan bahawa Pelanggan boleh dengan mudah membatalkan kebenaran Pembayaran Automatik tersebut dengan menyediakan mekanisme mudah (seperti permintaan melalui e-mel atau faks untuk berbuat demikian); dan
  - (d) memproses permintaan pembatalan yang diperincikan dalam perenggan 5.6.4(c) berkenaan dengan kebenaran Pembayaran Automatik dalam masa yang munasabah dari tarikh penerimaan permintaan.
- 5.6.5 Bagi tujuan subfasal 5.6.4, istilah “Pembayaran Automatik” merujuk kepada pembayaran berkala yang secara automatik ditolak atau dicalai oleh Pengamal Kod daripada atau ke akaun institusi kewangan yang dinamakan oleh Pelanggan, atas permintaan Pelanggan.

## **6 AMALAN KREDIT**

### **6.1 Penilaian Kredit**

- 6.1.1 Penilaian kredit merujuk kepada proses yang mana Pengamal Kod menentukan tahap kredit yang akan diberikan olehnya (jika ada) kepada Pengguna.
- 6.1.2 Jika Pelanggan memohon kepada Pengamal Kod untuk pembekalan Perkhidmatan, Pengamal Kod mengikut budi bicaranya sendiri hendaklah melaksanakan penilaian kredit yang sesuai untuk menentukan sama ada untuk membekalkan Perkhidmatan kepada Pelanggan atau tidak.
- 6.1.3 Jika Pengamal Kod enggan membekalkan Perkhidmatan, Pengamal Kod hendaklah memaklumkan Pelanggan dalam masa yang munasabah bahawa:
- (a) permohonan untuk Perkhidmatan telah ditolak; dan
  - (b) alasan untuk penolakan itu.

### **6.2 Pengurusan Kredit**

- 6.2.1 Untuk tujuan fasal 6.2, istilah "Pengurusan Kredit" merujuk kepada proses yang mana Pengamal Kod menguruskan apa-apa risiko kredit kepada Pengamal Kod dan memungut jumlah tertunggak daripada Pelanggan.
- 6.2.2 Pengamal Kod hendaklah bertindak dengan ikhlas hati berkenaan dengan mana-mana tindakan Pengurusan Kredit yang diambil terhadap Pelanggan.
- 6.2.3 Sekiranya menjadi perlu bagi Pengamal Kod untuk mengambil tindakan Pengurusan Kredit yang berkenaan dengan apa-apa jumlah tertunggak, Pengamal Kod hendaklah:
- (a) sekiranya membabitkan Sekatan Perkhidmatan:

- (i) mengambil langkah yang sewajarnya untuk memaklumkan kepada Pelanggan tentang hasrat Pengamal Kod untuk menyekat Perkhidmatan dalam masa yang munasabah sebelum Sekatan kecuali (tetapi tidak terhad kepada) apabila status akaun menunjukkan risiko kredit pada tahap tinggi yang tidak boleh diterima atau Pengamal Kod secara munasabah mengesyaki Penipuan; dan
  - (ii) memastikan bahawa nombor perkhidmatan kecemasan boleh dicapai semasa Sekatan dengan syarat ia tersedia secara teknikal.
- (b) sekiranya membabitkan Penggantungan Perkhidmatan:
- (i) membuat langkah yang sewajarnya untuk memaklumkan kepada Pelanggan tentang hasrat Pengamal Kod untuk menggantung Perkhidmatan dalam masa yang munasabah sebelum Penggantungan kecuali apabila status akaun menunjukkan risiko kredit pada tahap tinggi yang tidak boleh diterima atau Pengamal Kod mengesyaki Penipuan secara munasabah; dan
  - (ii) memastikan nombor perkhidmatan kecemasan boleh dicapai semasa Penggantungan dengan syarat ia tersedia secara teknikal.
- (c) jika membabitkan Servis Pemutusan Terpaksa, Pengamal Kod hendaklah melakukan langkah-langkah yang munasabah untuk memaklumkan Pelanggan tentang hasrat Pengamal Kod untuk memutuskan Perkhidmatan melalui notis Pemutusan Terpaksa yang berasingan (dan bukan hanya Bil) dalam masa yang munasabah sebelum Pemutusan Perkhidmatan itu kecuali jika status akaun menunjukkan risiko kredit pada tahap tinggi yang tidak boleh diterima atau Pengamal Kod secara munasabah mengesyaki Penipuan.
- 6.2.4 Sekiranya Pelanggan dimaklumkan oleh Pengamal Kod tentang hasrat Pengamal Kod untuk Menyekat, Menggantung, Menamatkan, atau Memutuskan Perkhidmatan secara Terpaksa, Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa:

- (a) percubaan untuk memaklumkan ditujukan kepada Pelanggan; dan
- (b) kaedah utama untuk memaklumkan kepada Pelanggan hendaklah dalam format sewajarnya diterima oleh Pelanggan berdasarkan komunikasi terdahulu atau yang lazim dilakukan dengan Pelanggan.

6.2.5 Pengamal Kod tidak boleh mengambil tindakan Pengurusan Kredit berhubung dengan jumlah yang dipertikaikan melainkan setelah penyiasatan yang berkaitan tamat dan pertikaian itu diselesaikan.

### **6.3 Agensi Pelaporan Kredit**

- 6.3.1 Bagi tujuan fasal 6.3, istilah “CRA” merujuk kepada agensi pelaporan kredit seperti yang ditakrifkan di bawah Akta Agensi Pelaporan Kredit 2010.
- 6.3.2 Maklumat tentang Pelanggan hanya boleh didedahkan melalui Pengamal Kod kepada mana-mana CRA dengan syarat:
  - (a) peruntukan Kod ini, khususnya perenggan 6.2.3(c); dan
  - (b) mana-mana undang-undang yang terpakai (termasuk Akta Perlindungan Data Peribadi 2010), peraturan, piawaian, garis panduan dan kod yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa yang berkaitan dari semasa ke semasa, telah dipatuhi.
- 6.3.3 Sekiranya Pengamal Kod mendedahkan maklumat tentang Pelanggan kepada CRA dan terdapat perubahan yang dibuat selepas itu kepada maklumat tersebut (termasuk apabila Pelanggan telah menyelesaikan isu berkaitan kredit yang mengakibatkan pendedahan awal kepada CRA), Pengamal Kod hendaklah mengemas kini maklumat tersebut dengan CRA yang berkaitan secepat mungkin.

## **7 ADUAN**

### **7.1 Prinsip Am**

- 7.1.1 Peraturan ini merujuk kepada pemprosesan aduan tidak bertulis (melalui telefon dan Pelanggan hadir bersemuka) dan bertulis (melalui e-mel, pos faks atau sebaliknya) kepada Pengamal Kod.
- 7.1.2 Pengamal Kod hendaklah melaksanakan proses pengendalian aduan berdasarkan prinsip yang digariskan dalam Bahagian ini, khususnya fasal 7.2 dan 7.3.

### **7.2 Proses Pengendalian Aduan**

- 7.2.1 Maklumat mengenai proses pengendalian aduan hendaklah dinyatakan dalam cara yang ringkas, mudah difahami dan sentiasa dikemas kini, dan hendaklah dimaklumkan kepada Pelanggan:
- (a) tentang hak Pelanggan untuk mengadu;
  - (b) bagaimana Pengamal Kod boleh dihubungi untuk membuat aduan;
  - (c) jenis maklumat sokongan dan/atau dokumen yang perlu diberikan Pelanggan semasa membuat aduan;
  - (d) cara dan jangka masa aduan hendaklah diakui;
  - (e) bahawa penyerahan aduan yang cepat oleh Pelanggan adalah digalakkan untuk memastikan pemprosesan aduan yang segera oleh Pengamal Kod; dan
  - (f) bahawa aduan hendaklah direkodkan oleh Pengamal Kod.
- 7.2.2 Pengamal Kod hendaklah memberitahu Pelanggan bahawa semasa aduan itu disiasat, Pelanggan bertanggungjawab untuk

membuat pembayaran ke atas apa-apa jumlah tertunggak selain daripada bahagian yang dipertikaikan.

- 7.2.3 Proses pengendalian aduan hendaklah disediakan secara Percuma. Walau bagaimanapun, Pengamal Kod boleh mengenakan Caj minimum untuk proses pengendalian aduan yang mana penyiasatan aduan memerlukan pengambilan semula rekod yang luas atau arkib (lebih daripada tiga (3) bulan).
- 7.2.4 Pengamal Kod harus mempertimbangkan penyediaan medium untuk capaian termasuk tetapi tidak terhad kepada e-mel, nombor bebas tol, alamat mel atau borang dalam laman web internet.

### **7.3 Pengurusan Pengendalian Aduan**

7.3.1 Aduan hendaklah diakui oleh Pengamal Kod:

- (a) pada masa aduan itu dibuat, berkenaan dengan aduan tidak bertulis;
- (b) dalam tempoh satu (1) Hari Bekerja selepas penerimaan, berkenaan dengan aduan yang dibuat melalui cara elektronik; atau
- (c) dalam tempoh tiga (3) Hari Bekerja, berkenaan dengan aduan yang dibuat dalam bentuk kertas,

dengan syarat bahawa aduan hanya dianggap telah dibuat apabila semua maklumat dan/atau dokumen sokongan menurut perenggan 7.2.1(c) telah diberikan kepada Pengamal Kod.

7.3.2 Pengamal Kod hendaklah berusaha untuk menyelesaikan apa-apa aduan melalui pengendalian peringkat pertama apabila mungkin, dan untuk membawa aduan tersebut ke peringkat selanjutnya hanya dalam keadaan apabila semua langkah yang mungkin untuk menyelesaikan aduan telah habis digunakan.



7.3.3 Sekiranya tidak dapat menyelesaikan aduan berdasarkan pengendalian peringkat pertama, Pengamal Kod hendaklah menasihati Pelanggan tentang cadangan penyelesaian aduan itu:

- (a) bagi kes mudah, dalam tempoh tiga (3) Hari Bekerja dari tarikh aduan diterima; dan
- (b) bagi kes kompleks, dalam tempoh lima belas (15) Hari Bekerja dari tarikh aduan diterima,

dengan syarat jika Pengamal Kod tidak percaya aduan itu boleh diselesaikan dalam garis masa seperti yang dinyatakan di atas, Pengamal Kod hendaklah menasihati Pelanggan tentang sebab kelewatan dan jangka masa tertentu untuk kemungkinan penyelesaian akhir aduan tersebut.

7.3.4 Pengamal Kod hendaklah memastikan bahawa:

- (a) proses untuk menyediakan Pelanggan dengan maklumat dan cara yang mencukupi untuk bertanya tentang status aduan adalah tersedia;
- (b) Pelanggan dinasihatkan tentang sebarang kelewatan kepada jangka masa yang dijanjikan, jika Pelanggan sebelum ini dinasihatkan mengenai jangka masa yang dicadangkan yang diperlukan untuk menyelesaikan aduan, kecuali dan melainkan untuk perkara yang di luar kawalan munasabah Pengamal Kod, termasuk tetapi tidak terhad kepada, kawasan bukan liputan atau kawasan yang mana naik taraf rangkaian adalah tidak tersedia; dan
- (c) Pelanggan dimaklumkan tentang keputusan aduan itu, secepat mungkin selepas Pengamal Kod menyelesaikan penyiasatan aduannya.

7.3.5 Aduan yang telah ditutup merujuk kepada Aduan yang tidak lagi dibuka dalam sistem pengurusan aduan Pengamal Kod dan tiada tindakan lanjut diperlukan oleh Pengamal Kod. Aduan hanya akan ditutup:

- (a) dengan persetujuan Pelanggan; atau
- (b) jika Pelanggan tidak berpuas hati dengan perkembangan aduan atau penyelesaian aduan dan Pengamal Kod telah memaklumkan Pelanggan tentang pilihan untuk penyelesaian pertikaian luar; atau
- (c) jika, selepas pertimbangan yang teliti dan tindakan peringkat dalaman yang sewajarnya, Pengamal Kod membuat kesimpulan bahawa aduan adalah remeh atau menyusahkan dan ia tidak boleh berbuat apa-apa lagi untuk membantu Pelanggan atau bahawa, memandangkan tingkah laku Pelanggan, ia memilih untuk tidak meneruskan lagi apa-apa urusan dengan Pelanggan, dalam hal ini Pengamal Kod hendaklah memaklumkan kepada Pelanggan tentang pilihan untuk penyelesaian pertikaian luar; atau
- (d) jika Pengamal Kod tidak dapat menghubungi Pelanggan untuk membincangkan aduan mereka atau menasihati mereka tentang cadangan penyelesaian aduan mereka, dalam hal ini Pengamal Kod hendaklah memberikan pemberitahuan bertulis memaklumkan Pelanggan bahawa aduan itu akan ditutup apabila pemberitahuan bertulis tersebut dikeluarkan.

7.3.6 Sekiranya Pelanggan masih tidak berpuas hati dengan keputusan aduan, Pengamal Kod hendaklah memberitahu Pelanggan tentang pilihan luar lain untuk pengendalian aduan mereka, iaitu CFM.

## **7.4 Pampasan**

7.4.1 Pengamal Kod hendaklah menawarkan pampasan kepada Pengguna dalam kes pelanggaran Kod Pengguna dan mana-mana piawaian mandatori yang berkaitan yang telah dikeluarkan dan akan dikeluarkan dari semasa ke semasa oleh MCMC mengenai perkara yang ditangani dalam Kod ini atau Standard Mandatori tersebut. Adalah diterima bahawa pampasan tidak bertujuan untuk menghukum Pengamal Kod atau mengayakan Pengguna secara tidak adil. Seboleh-bolehnya Pengguna diletakkan pada kedudukan yang sama seperti sebelum pelanggaran.

7.4.2 Pakej-pakej pampasan mungkin berbentuk kewangan atau bukan kewangan dan mungkin berbentuk bayaran balik, potongan harga, penepian, pengaktifan percuma dan sebagainya. Adalah juga diperakui bahawa pampasan adalah berbeza antara industri dan pakej pampasan spesifik berkaitan industri tersebut akan diperincikan lagi di dalam subkod. Pampasan bukanlah bertujuan dan tidak akan menjadi penalti kepada Penyedia Perkhidmatan sama ada dalam bentuk kehilangan, atau kerosakan khas atau dari akibat langsung atau sebaliknya.

## **7.5 Pengekalan Rekod Aduan**

Bahan yang dikumpul dan direkodkan sepanjang proses pengendalian aduan hendaklah disimpan oleh Pengamal Kod untuk tempoh sekurang-kurangnya satu (1) tahun selepas aduan diselesaikan.

## **7.6 Pengendalian Aduan dan Sekatan oleh CFM**

7.6.1 CFM hendaklah memantau dan menyelaras pentadbiran sistem pematuhan, aduan dan pentadbiran sekatan yang diperuntukkan dalam Kod ini.

7.6.2 CFM hendaklah menganalisis dan menyiasat aduan untuk menentukan sama ada terdapat pelanggaran terhadap Kod ini, dengan mengambil kira faktor-faktor berikut:

- (a) keseriusan pelanggaran;
- (b) tingkah laku lampau Pengamal Kod berkenaan dengan pematuhan kepada Kod ini; dan
- (c) representasi yang dibuat oleh Pengamal Kod berkenaan dengan dakwaan pelanggaran.

7.6.3 Sekiranya CFM mendapati bahawa terdapat sebarang pelanggaran oleh Pengamal Kod terhadap Kod ini, CFM boleh mengeluarkan notis kepada Pengamal Kod berkenaan dengan pelanggaran tersebut.

7.6.4 Jenis sekatan yang boleh dikenakan ialah:

- (a) pengeluaran notis peringatan; dan
- (b) pengeluaran notis amaran.

#### **7.7 Pemantauan ke atas Pembetulan Pelanggaran**

MCMC hendaklah memantau penerimaan pakai sekatan dan pembetulan.

#### **7.8 Rujukan kepada MCMC**

Dalam kes pelanggaran berterusan oleh Pengamal Kod terhadap Kod ini, CFM hendaklah menggunakan budi bicaranya sama ada untuk merujuk sesuatu perkara kepada MCMC untuk pertimbangannya. CFM hendaklah menggunakan mekanisme penuh proses pengendalian aduan dan sekatan itu, sebelum dirujuk kepada MCMC.

#### **7.9 Audit oleh MCMC**

MCMC boleh dari semasa ke semasa mengaudit proses pengendalian aduan bagi Pengamal Kod.

## **8 URUSAN PENTADBIRAN**

Untuk tujuan Bahagian 8, istilah “Ahli Forum” merujuk kepada semua Pengamal Kod berlesen, Pengamal Kod tidak berlesen, kumpulan berkepentingan awam dan pertubuhan bukan kerajaan lain yang menjadi ahli CFM.

### **8.1 Pentadbiran oleh CFM**

8.1.1 CFM hendaklah mentadbir dan hendaklah bertanggungjawab terutamanya untuk mengawasi pengendalian Kod ini.

8.1.2 Pada Tarikh Berkuat kuasa atau apabila Kod ini disemak dari semasa ke semasa, CFM hendaklah menghebahkan Kod ini kepada ahli CFM dan orang ramai.

### **8.2 Pelaporan oleh CFM**

8.2.1 CFM hendaklah menyediakan laporan secara tetap untuk membantunya dalam pemantauan dan semakan berterusan Kod ini, yang akan dirujuk sebagai “Laporan Prestasi”.

8.2.2 Laporan Prestasi hendaklah mendokumenkan:

- (a) program publisiti dan pendidikan;
- (b) aktiviti pemantauan yang dijalankan oleh CFM;
- (c) langkah-langkah yang diambil oleh Pengamal Kod dalam pembangunan sistem pematuhan dalaman;
- (d) kos dan butiran lain berkaitan pentadbiran kewangan;
- (e) penambahbaikan berterusan dalam prinsip dan pentadbiran Kod; dan
- (f) perkembangan dalam teknologi yang dijangka memberi impak kepada prosedur operasi yang diliputi oleh

Kod ini serta langkah- langkah yang disyorkan untuk diambil oleh CFM bagi menangani isu-isu ini.

8.2.3 Laporan Prestasi hendaklah diserahkan kepada MCMC pada setiap bulan.

8.2.4 Laporan Tahunan CFM hendaklah mengandungi ringkasan mengenai Laporan Prestasi bagi tahun yang berkenaan.

### **8.3 Pemantauan Kod ini**

8.3.1 CFM hendaklah memantau pematuhan oleh Pengamal Kod berkenaan dengan penyediaan dan keberkesanan keseluruhan Kod ini dalam mencapai objektifnya, dengan mengambil kira:

- (a) pemantauan aduan;
- (b) pemantauan pematuhan;
- (c) pengesahan rutin berkaitan pematuhan Kod oleh Pengamal Kod; dan
- (d) pengenalpastian isu dan pelanggaran kod universal.

#### **8.3.2 Pemantauan aduan**

CFM hendaklah mengekalkan pangkalan data pengendalian aduan yang mana kakitangannya hendaklah memantau dan merekodkan maklumat berikut berkenaan dengan aduan industri yang timbul daripada Kod ini:

- (a) berkenaan dengan penyertaan forum, bilangan Ahli Forum (ahli Pihak Pengguna dan Pengamal Kod);
- (b) berkenaan dengan pengendalian aduan, bilangan dan peratusan:
  - (i) aduan mengikut perkara;

- (ii) aduan yang dibuat oleh siapa dan terhadap siapa; dan
  - (iii) aduan yang ditentukan oleh CFM sebagai di luar skop Kod ini dan sebab-sebab perkara itu didaftarkan sedemikian.
- (c) berkenaan dengan pematuhan, bilangan dan peratusan pihak yang:
- (i) didapati melanggar Kod ini;
  - (ii) diadukan terhadap, didapati tidak melanggar Kod ini;
  - (iii) melanggar strategi pembedahan yang dilaksanakan;
  - (iv) melanggar Kod ini kerana tidak melaksanakan strategi pembedahan; dan
  - (v) bilangan dan peratusan pihak yang merayu dan keputusannya, serta sama ada rayuan itu dimulakan oleh Pengguna atau Pengamal Kod.
- (d) berkenaan dengan sekatan, bilangan dan jenis sekatan yang dikenakan dan hasil pembedahan; dan
- (e) berkenaan dengan publisiti dan pendidikan, bilangan dan peratusan Ahli Forum yang telah melaksanakan publisiti Kod dan aktiviti pendidikan.

### 8.3.3 Pemantauan pematuhan

- (a) Pemantauan pematuhan hendaklah dilakukan pada sela masa yang tetap dan pada Pengamal Kod yang dipilih oleh CFM secara rawak dengan tujuan memantau keberkesanan Kod ini.

- (b) Pemantauan pematuhan hendaklah dilakukan ke atas Pengamal Kod dalam skop Kod ini dan hendaklah dijalankan dengan pelbagai kaedah, termasuk lawatan ke Pengamal Kod yang berkenaan, permintaan untuk maklumat status pematuhan dan sebagainya.
- (c) Pemantauan pematuhan tidak bertujuan untuk mengenal pasti kejadian individu berkaitan pelanggaran Kod.
- (d) CFM tidak akan mempunyai apa-apa tanggungjawab untuk menilai kecukupan program pematuhan Pengamal Kod, atau kecukupan mana-mana Perkhidmatan akhir. Walau bagaimanapun, jika pemantauan pematuhan industri mengenal pasti contoh pelanggaran individu, pemberitahuan sulit akan dikeluarkan oleh Pengerusi CFM kepada Pengamal Kod. Hal ini hendaklah memaklumkan Pengamal Kod tentang keputusan pemantauan pematuhan dan menggalakkan pematuhan mereka dengan Kod ini. Jemputan kepada Pengamal Kod untuk membincangkan isu itu secara sulit dengan CFM hendaklah disediakan.

#### 8.3.4 Pengesahan rutin berkenaan pematuhan Kod oleh Pengamal Kod

CFM hendaklah menyediakan laporan bulanan kepada MCMC yang mana laporan pengesahan yang mengenal pasti pelanggaran, dan nasihat yang akan dikeluarkan kepada Pengamal Kod yang mengenal pasti tempoh masa untuk pembedahan menurut Kod ini.

#### 8.3.5 Pemantauan isu dan pelanggaran kod universal

Mesyuarat secara tetap akan diadakan antara CFM dengan MCMC untuk memastikan CFM sedar tentang apa-apa isu yang timbul atau isu-isu universal dan mengenal pasti potensi penambahbaikan pada masa hadapan kepada Kod yang sedia ada, seperti yang dibangkitkan oleh aduan Pengguna.



#### **8.4 Semakan kepada Kod ini**

CFM boleh menyemak Kod ini dari semasa ke semasa, apabila perlu. CFM juga boleh memulakan semakan Kod ini hasil daripada aktiviti pemantauan terhadap Kod.

#### **8.5 Pindaan kepada Kod ini**

Hasil daripada semakan Kod, CFM boleh:

- (a) mengesyorkan pindaan kepada atau penggantian Kod ini; atau
- (b) membangunkan subkod baharu pada dan apabila diperlukan.

MCMC hendaklah dimaklumkan tentang apa-apa hasrat untuk meminda atau menggantikan Kod tersebut kerana Kod yang dipinda atau diubah suai akan dianggap sebagai kod baharu dan oleh itu perlu didaftarkan untuk berkuat kuasa.

#### **8.6 Kerahsiaan**

- 8.6.1 Tertakluk kepada Kod ini dan apa-apa keperluan dari segi undang-undang, sebarang aktiviti oleh CFM dalam mentadbir Kod ini hendaklah dijalankan secara sulit. Apa-apa maklumat sulit yang didedahkan oleh suatu pihak kepada CFM berkaitan dengan aduan hendaklah dirahsiakan oleh CFM dan pihak yang satu lagi, tertakluk kepada sebarang keperluan undang-undang.
- 8.6.2 Sebelum suatu pihak memberikan maklumat sulit kepada CFM, CFM dan pihak yang satu lagi mungkin dikehendaki melaksanakan perjanjian kerahsiaan (dalam bentuk piawaian mengikut CFM) berkenaan dengan maklumat tersebut.
- 8.6.3 CFM hendaklah menyimpan daftar penyiasatan dan keputusannya yang akan disimpan sebagai sulit pada setiap masa.
- 8.6.4 CFM hendaklah menyediakan titik semak mengenai had-had kos yang dikehendaki ditanggung oleh pihak-pihak yang terbabit (pengadu dan responden) berkaitan urusan pengendalian aduan oleh CFM. Demi melindungi semua pihak terbabit daripada peningkatan kos dan

untuk menggalakkan pihak terbabit mempertimbangkan cara alternatif untuk menyelesaikan isu tersebut, CFM hendaklah memaklumkan kepada pihak-pihak tersebut tentang implikasi kos untuk meneruskan aduan.

- 8.6.5 Kod ini adalah sebagai menggantikan dan menukarkan Kod Amalan Am Pengguna yang didaftarkan pada tahun 2003 dan akan kekal berkuat kuasa sehingga kod baharu didaftarkan untuk menggantikan Kod ini.

**Forum Pengguna Komunikasi dan  
Multimedia Malaysia (CFM)  
Tingkat 5, MCMC Tower 2, Jalan Impact,  
Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor**

✉ [aduan@cfm.my](mailto:aduan@cfm.my)

f [fb.com/consumer.forum.malaysia](https://www.facebook.com/consumer.forum.malaysia)

📷 | @cfm\_malaysia

ISBN 978-967-18333-1-5



9 789671 833315