

**SIARAN MEDIA**  
**Untuk Siaran Segera**

***PENDAFTARAN PALSU KAD SIM PRABAYAR MENINGKAT***  
**CFM AKAN TERUS MELINDUNGI HAK PENGGUNA**

**KUALA LUMPUR, 19 APRIL 2016** – Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM) akan terus melindungi hak pengguna dalam isu-isu komunikasi dan multimedia seperti pendaftaran palsu kad sim prabayar yang menjadi antara isu membimbangkan buat pengguna. Pada tahun 2015, CFM menerima sebanyak 89 aduan berkaitan masalah berkenaan. Ia mencatat peningkatan sebanyak 187.1% berbanding tahun sebelumnya yang merekodkan sebanyak 31 aduan.

PENDAFTARAN PALSU KAD SIM PRABAYAR							
TAHUN	2011	2012	2013	2014	2015	2016 - JAN	2016 - FEB
JUMLAH	27	78	110	31	89	4	10

JUMLAH ADUAN DITERIMA CFM BERKAITAN PENDAFTARAN PALSU KAD SIM PRABAYAR

Dalam hal ini, CFM menasihatkan semua pengguna di Malaysia agar mengambil langkah penting bagi mengelakkan maklumat peribadi seperti salinan kad pengenalan dan butiran peribadi digunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab tanpa persetujuan mereka untuk mendaftar akaun prabayar individu lain.

Pengguna diminta untuk lebih berhati-hati apabila memberikan maklumat peribadi seperti nombor kad pengenalan bagi sebarang urusan niaga. Mengikut Garis Panduan Pendaftaran Pengguna bagi Perkhidmatan Prabayar Selular Awam oleh MCMC, penyedia perkhidmatan atau wakil jualan tidak perlu membuat sebarang salinan MyKad pelanggan semasa pendaftaran. Penyedia perkhidmatan hanya perlu membuat pengesahan maklumat pengenalan diri yang diberikan oleh pengguna.

Pengguna juga dinasihatkan agar membaca terma dan syarat dengan teliti sebelum menandatangani sebarang dokumen serta mendapatkan salinan dokumen yang telah ditandatangani untuk simpanan dan rujukan.

“Sejak sedekad lalu, perkhidmatan kad prabayar adalah kaedah yang mampu milik buat pengguna untuk berhubung dengan keluarga dan rakan-rakan melalui panggilan suara dan khidmat pesanan ringkas (SMS). Penggunaan kad prabayar yang begitu meluas menjadikan ia turut dijual di stesen minyak, kedai menjual surat khabar, pusat membeli belah, kedai runcit dan pelbagai tempat di seluruh Malaysia. Berikutan permintaan perkhidmatan prabayar mudah alih yang semakin meningkat, terdapat ejen dan pengedar jualan yang menggunakan maklumat peribadi pengguna lain untuk membuat pendaftaran akaun palsu untuk pelanggan mereka terutamanya warga asing atas faktor untuk meningkatkan jualan,” kata Pengerusi CFM, Megat Ishak Maamunor Rashid.

Tambahnya, Jabatan Pengurusan Aduan dan Pematuhan CFM sentiasa bekerjasama dengan penyedia perkhidmatan untuk memastikan aduan-aduan yang dilaporkan pengguna melalui portal aduan CFM ([www.complaint.cfm.org.my](http://www.complaint.cfm.org.my)) dan emel ([aduan@cfm.org.my](mailto:aduan@cfm.org.my)) akan diselesaikan dengan cara yang adil dan menepati jangka masa seperti yang telah ditetapkan di dalam Kod Amalan Am Pengguna untuk Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia (GCC).

Bagaimanapun, penyedia perkhidmatan perlu melindungi setiap pelanggan mereka untuk mengelakkan penyalahgunaan dan pengubahsuaian maklumat peribadi berlaku. Dalam GCC pada Bahagian 2, Klausula 2.3.4 telah dinyatakan bahawa Penyedia Perkhidmatan yang mewujudkan, mengendalikan, menggunakan atau menyebarkan maklumat pengenalan diri hendaklah mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk memastikan kebolehpercayaannya dan hendaklah mengambil langkah berjaga-jaga sewajarnya untuk melindungi daripada kehilangan, penyalahgunaan atau pengubahsuaian.

Jika penyalahgunaan maklumat pengguna berlaku, penyedia perkhidmatan perlu mematuhi garis panduan seperti yang telah dinyatakan di dalam GCC pada Bahagian 2, Klausula 2.3.5

iaitu Penyedia Perkhidmatan perlu mewujudkan proses-proses atau mekanisma yang bersesuaian supaya ketidaktepatan di dalam bahan-bahan maklumat pengenalan diri individu seperti maklumat akaun atau perhubungan boleh diperbetulkan. Proses tersebut perlu mudah digunakan dan memberi jaminan bahawa kesilapan telah diperbetulkan.

Pada tahun 2015, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) telah mengeluarkan sebanyak 50 kompaun berjumlah RM2.29 juta kepada syarikat-syarikat telekomunikasi atas kesalahan pendaftaran palsu kad sim prabayar.

Sehubungan itu, syarikat telekomunikasi perlu mengambil tindakan yang sewajarnya untuk mengesahkan maklumat yang diberikan oleh bakal pelanggan mereka seperti maklumat MyKad atau dokumen pengenalan diri yang sah seperti pasport. Proses tersebut dilakukan bertujuan untuk mengelakkan penyalahgunaan maklumat pengguna yang juga merupakan pelanggaran syarat bagi lesen syarikat telekomunikasi seperti yang telah ditetapkan di bawah seksyen 242, Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

#### TIP CFM: LANGKAH-LANGKAH UNTUK MENGELAKKAN PENDAFTARAN PALSU KAD SIM PRABAYAR

1. Pastikan maklumat peribadi diambil oleh penjual perkhidmatan yang sah dan di kedai berlesen
2. Ambil nama dan alamat penjual perkhidmatan serta tarikh dan waktu kad sim dibeli dan didaftarkan
3. Jangan beli kad sim prabayar tanpa membuat pendaftaran

#### TIP CFM: APA YANG PERLU DILAKUKAN JIKA MAKLUMAT PERIBADI ANDA DISALAHGUNA OLEH PIHAK LAIN?

1. Buat laporan kepada pihak polis
2. Laporkan kepada penyedia perkhidmatan anda yang terdekat tentang kecurian identiti
3. Dapatkan salinan dan nombor aduan untuk rujukan serta tanya jangka masa penyelesaian aduan
4. Jika terdapat sebarang aduan yang belum diselesaikan, laporkan kepada CFM!

#### CONTOH PENYALAHGUNAAN KAD SIM PRABAYAR DENGAN PENDAFTARAN PALSU

1. Nombor telefon atas nama pengguna digunakan untuk aktiviti jenayah (penculikan, peras ugut, penipuan perbankan)
2. Maklumat pengguna dijual kepada penjualan perkhidmatan
3. Nama pengguna digunakan untuk mengaktifkan nombor telefon individu lain (PATI, penjenayah)

### **Nota kepada Editor**

*Kod Amalan Am Pengguna untuk Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia (GCC) adalah kod amalan bagi semua Penyedia Perkhidmatan Komunikasi dan Multimedia di Malaysia dengan objektif untuk menyediakan garis panduan dan amalan terbaik bagi memastikan perkhidmatan yang adil dan efisien diberikan kepada pengguna.*

TAMAT

---

### **Mengenai CFM**

CFM merupakan sebuah badan organisasi bebas yang ditubuhkan pada bulan Februari 2001 oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) selaras dengan keperluan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (AKM) di Malaysia untuk melindungi hak pengguna dalam sektor tersebut dan memudahkan kawal selia sendiri industri.

CFM bukan sahaja menyediakan ruang dan saluran untuk melaporkan aduan, tetapi juga bekerjasama dengan wakil daripada persatuan pengguna, syarikat penyedia perkhidmatan dan pihak-pihak lain yang berminat bagi merangka, membangun dan menyediakan kod-kod untuk melindungi hak-hak pengguna selain mencadangkan prosedur untuk pampasan dan tindakan kepada pelanggan sekiranya terdapat pelanggaran kepada Kod Amalan Am Pengguna (GCC) untuk Industri Komunikasi & Multimedia Malaysia. Kod tersebut telah diterbitkan pada tahun 2003.

CFM juga dalam usaha untuk mempromosi dan menggalakkan perkhidmatan dan pengendalian bermutu serta berprestasi tinggi dalam industri Komunikasi dan Multimedia. Pada masa yang sama, CFM berusaha untuk meningkatkan keyakinan dan pemahaman pengguna berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan.

Pengguna yang tidak berpuas hati terhadap resolusi aduan yang telah dilaporkan kepada penyedia perkhidmatan komunikasi dan multimedia mereka, boleh mengemukakan aduan dengan melayari portal aduan CFM, [www.complaint.cfm.org.my](http://www.complaint.cfm.org.my) atau menghubungi talian bebas tol 1-800-18-2222. Untuk maklumat lanjut, lawati laman web CFM di [www.cfm.my](http://www.cfm.my) atau emel kepada [complaint@cfm.org.my](mailto:complaint@cfm.org.my)

### **Pegawai Perhubungan Media:**

Noor Shahdiella Abd Manan  
Roharrashidah Abdul Halil  
Razaleigh Zain

[shahdiella@cfm.my](mailto:shahdiella@cfm.my)  
[roharrashidah@cfm.my](mailto:roharrashidah@cfm.my)  
[razaleigh@cfm.my](mailto:razaleigh@cfm.my)

019-3246036  
016-9642972  
019-4170766