



BIZSECURE

Empowering Consumers And Businesses



PENGENALAN

Majlis Tindakan Pengguna Negara (MTPN), sebagai badan yang menekankan perlindungan hak-hak pengguna dan peniaga, mengambil inisiatif untuk melancarkan satu program yang dinamakan "BizSecure". Program ini bertujuan untuk memperkukuhkan hak-hak pengguna dan menyediakan platform mudah bagi melaporkan pelanggaran hak-hak tersebut, dengan cara menampalkan pelekat aduan di premis-premis perniagaan.

Melalui program "BizSecure" ini, MTPN ingin memanfaatkan kuasa teknologi dan komunikasi untuk menggalakkan perubahan yang positif dalam perlindungan hak-hak pengguna. Dengan menampalkan pelekat aduan ini di premis-premis perniagaan, kesedaran mengenai hak-hak dan tanggungjawab pengguna serta peniaga akan berjaya disampaikan kepada komuniti. Antara 8 hak pengguna yang tersenarai adalah :

1. HAK UNTUK KEPERLUAN ASAS

Hak untuk mendapat keperluan asas dan perkhidmatan yang penting dan sangat diperlukan dalam kehidupan harian.

2. HAK MEMBUAT PILIHAN

Pengguna perlu diberi penerangan yang dapat memberi pilihan dalam membentuk keputusan serta mendapat jaminan bagi menentukan mutu dan perkhidmatan memuaskan dengan harga yang berpatutan.

3. HAK UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT

Hak untuk mendapat maklumat yang jelas dan lengkap tentang sesuatu barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan.

4. HAK UNTUK PAMPASAN

Hak untuk mendapat pampasan yang berpatutan jika sesuatu barangan atau perkhidmatan tidak memberi kepuasan yang sepatutnya daripada maklumat yang diberi.

5. HAK UNTUK BARANGAN DAN PERKHIDMATAN YANG SELAMAT

Hak untuk mendapat barangan dan perkhidmatan yang tidak membahayakan keselamatan dan kesihatan pengguna.

6. HAK UNTUK BERSUARA (PANDANGAN)

Hak untuk memberi pandangan dan pendapat tentang sesuatu isu-isu yang berkaitan dengan minat pengguna.

7. HAK UNTUK PENDIDIKAN KEPENGGUNAAN

Hak untuk mendapat pendidikan kepenggunaan yang membolehkan seseorang untuk menjadi pengguna yang bijak.

8. HAK UNTUK HIDUP DALAM PERSEKITARAN YANG KONDUSIF KEPADA KESIHATAN YANG BAIK

Hak untuk hidup dalam persekitaran yang bersih yang membolehkan kesihatan dan kesejahteraan pengguna dilindungi.



VISI

Untuk membangunkan masyarakat yang melindungi hak-hak pengguna dan peniaga dihormati dan dilindungi secara adil, serta mencipta landskap perdagangan yang selamat dan mesra pengguna melalui inovasi teknologi.

MISI

- Menjadi pemangkin kesedaran mengenai hak-hak pengguna melalui program pendidikan dan kesedaran yang memberi fokus kepada kepentingan memahami serta melindungi hak masing-masing.
- Mengembangkan platform aduan yang mudah digunakan oleh pengguna dan peniaga untuk melaporkan serta menyelesaikan aduan berkaitan kepenggunaan.
- Menjalinkan kerjasama yang kukuh dengan agensi berkaitan untuk memperkukuhkan perlindungan hak-hak pengguna serta membentuk dasar yang efektif.

OBJEKTIF

1

Untuk memberi kesedaran kepada masyarakat tentang keberadaan MTPN dan visi, misi, dan matlamat MTPN yang memperjuangkan hak pengguna serta mendidik para peniaga.

2

MTPN akan bekerjasama untuk membangunkan platform aduan yang mudah digunakan oleh pengguna dan peniaga. Platform ini menekankan reka bentuk yang mesra pengguna untuk memudahkan proses melaporkan aduan.

3

Untuk menghasilkan sistem pemantauan aduan yang cekap, setiap aduan diberi nombor rujukan unik dan proses pemantauan akan dijalankan dari permulaan hingga penyelesaian. Ini akan memastikan aduan diberi perhatian sepenuhnya.



MAJLIS TINDAKAN PENGGUNA NEGARA
NATIONAL CONSUMER COUNCIL
PPN/009-1D-310-2015

MAJLIS TINDAKAN PENGGUNA NEGARA (MTPN)

MTPN ditubuhkan dengan mematuhi peraturan dan undang-undang Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan Akta Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia 1999. MTPN telah diasaskan pada 2016 dan ia menyediakan perundingan dan penyelesaian yang mematuhi pengguna untuk pengguna dan syarikat. Ia membawa pengguna untuk bersuara demi kepentingan mereka dan mendidik mereka menjadi pengguna yang bijak. Dengan bantuan agensi kerajaan dan swasta, MTPN komited untuk membincangkan dasar berkaitan hak pengguna, kualiti hidup, kebajikan rakyat dan lain-lain dan memberikan cadangan penambahbaikan. MTPN juga meningkatkan kesedaran tentang hak pengguna dan meningkatkan kebajikan masyarakat dengan melaksanakan program dan aktiviti, memperjuangkan pendidikan pengguna, memberi anugerah dan pensijilan, dsb.



MTPN telah menjalinkan hubungan rapat dengan pelbagai agensi kerajaan dan ia adalah hubungan antara awam dan kerajaan, dan memberi perkhidmatan kepada pengguna sebagai pro-kerajaan (Pro-kerajaan).

SERVIS PERKHIDMATAN

ADUAN



- Bertindak sebagai perunding aduan pengguna dan memberikan nasihat dan perundingan profesional untuk membantu menyelesaikan layanan tidak adil yang dihadapi oleh pengguna.

PENSIJILAN DAN PENYELIAAN PENGGUNA



- Wujudkan anugerah dan pensijilan yang berbeza untuk memantau dan mengiktiraf kualiti industri tempatan dan kualiti produk dan perkhidmatan.

PENDIDIKAN



- Kongsi kes aduan sebenar yang diterima oleh MTPN dengan orang ramai untuk meningkatkan kesedaran pengguna. Bagi meningkatkan kualiti industri, MTPN juga bekerjasama dengan institut dalam pelbagai industri untuk menyediakan sumber pendidikan yang pelbagai.

JAMBATAN KOMUNIKASI



- Menjalin hubungan rapat dengan agensi kerajaan dan swasta, menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna dan perniagaan.

Bekerjasama untuk memperbaiki kelemahan industri, mengukuhkan pembangunan industri dan menjaga kepentingan semua golongan melalui pelbagai program & aktiviti.



DILINDUNGI & SELAMAT

Setiap pengguna mempunyai hak untuk menuntut barangan dan perkhidmatan yang selamat. Pengguna ingin merasa dilindungi daripada pelbagai aktiviti malpraktik seperti penipuan, perdagangan tidak adil, jenayah cyber, barangan tidak selamat dan lain-lain. Kerugian pengguna berlaku apabila pengguna mengalami kecederaan, secara tidak sengaja atau sengaja diperlakukan secara tidak adil oleh seorang peniaga.

Begitu juga peniaga juga mencari alternatif untuk melindungi perniagaan mereka dengan memperkasakan ilmu pengetahuan tentang cara menghadapi aduan pengguna dan cara menyelesaikan dengan berhemah. Kadangkala, tidak semestinya masalah peniaga, tetapi kesedaran atau kecuaiannya pengguna yang rendah menyebabkan salah faham peniaga. Oleh itu penting untuk mengetahui Hak-hak dan tanggungjawab masing-masing.

MEMPROMOSI KESEDARAN HAK PENGGUNA

Walaupun Kementerian Perdagangan dan Hal Ehwal Pengguna Malaysia (KPDNHEP) giat mempromosikan kesedaran tentang hak dan kepentingan pengguna, pasaran masih kekurangan organisasi untuk bekerjasama dengan advokasi, sehingga daya publisiti tidak cukup luas. Oleh itu, MTPN ingin membantu negara mempromosikan advokasi pendidikan pengguna melalui perkhidmatan aduan dan kuasa yang dimilikinya. Sebagai mentor pendidikan untuk pengguna, kami mendidik pengguna tentang hak pengguna, meningkatkan kesedaran pengguna sambil membantu perniagaan dalam mempertahankan hak mereka.



HUBUNGAN ERAT PENGGUNA DAN PENIAGA

Melalui program "BizSecure," MTPN berkomitmen untuk mencipta perubahan positif dalam hubungan antara pengguna dan peniaga, serta memberi kuasa kepada pengguna untuk melindungi hak-hak mereka. Program ini adalah satu langkah penting ke arah mencapai masyarakat yang lebih adil dan saling hormat antara setiap pihak yang terlibat dalam proses perdagangan. Program ini juga boleh dijadikan simbol kecemerlangan perniagaan yang kuat untuk pengguna yang bijak.

Oleh itu, Program BizSecure ini adalah untuk membantu pengguna untuk membuat keputusan pembelian yang lebih baik dan untuk mendapatkan keyakinan pengguna kerana usaha peniaga untuk menyediakan perkhidmatan yang boleh dipercayai dan berkualiti kepada pengguna. Ia juga memberi manfaat kepada kedua-dua pihak.



PROSES PENYERTAAN PROGRAM



LANGKAH 1

KAJI SELIDIK



LANGKAH 2

PERSETUJUAN PEMILIK PREMIS



LANGKAH 3

PELEKAT ADUAN BIZSECURE

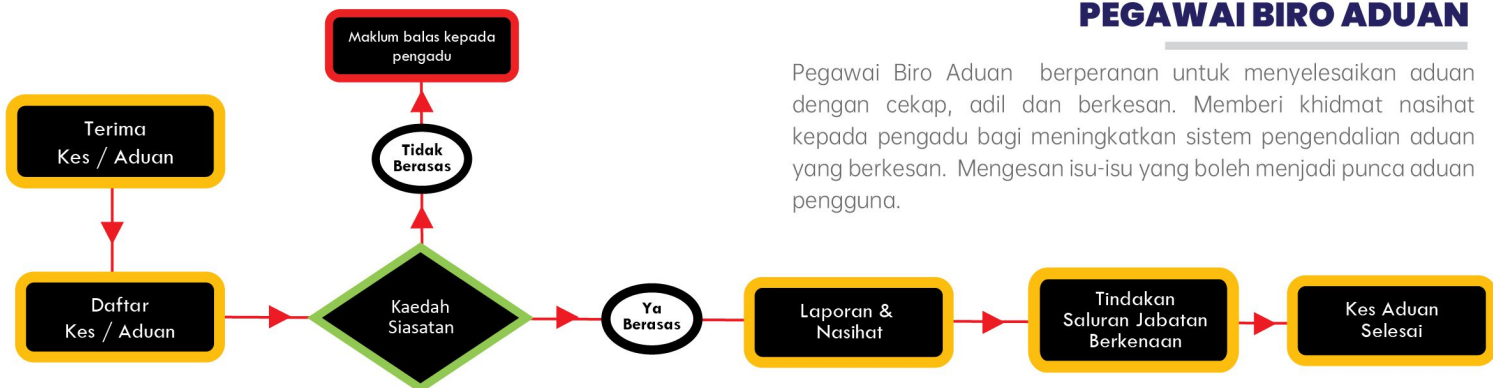


LANGKAH 4

SALURAN ADUAN

- Pegawai Pemantau akan menjalankan aktiviti promosi secara *walk-in* ke premis perniagaan mengikut daerah di seluruh negeri.
- Mendapatkan kebenaran dan persetujuan wakil kedai / pemilik perniagaan.
- Kaji selidik perniagaan yang dijalankan adalah sah berdaftar dengan SSM.
- Setelah mendapatkan kebenaran dan persetujuan wakil kedai / pemilik perniagaan untuk menyertai program BizSecure ini, Pegawai Pemantau akan mencatatkan butiran perniagaan dalam rekod.
- Mendidik peniaga tentang hak-hak pengguna yang perlu diketahui dan mendidik peniaga cara menyelesaikan aduan pengguna dengan berhemah.
- Setelah Membuat pembayaran penyertaan program BizSecure ini, premis akan dapat pelekat aduan BizSecure dan Sijil untuk dipamerkan kepada pelanggan.
- Melekatkan pelekat aduan BizSecure di tempat yang senang dilihat oleh semua pengguna.
- Sekiranya terdapat aduan, ianya akan dicatatkan dan dilaporkan kepada pihak aduan yang berkenaan
- Aduan akan dikendalikan dengan mendapatkan maklumat berkenaan aduan dan diselesaikan melalui Pegawai Biro Aduan MTPN.

CARTA ALIR ADUAN PENGGUNA



PEGAWAI BIRO ADUAN

Pegawai Biro Aduan berperanan untuk menyelesaikan aduan dengan cekap, adil dan berkesan. Memberi khidmat nasihat kepada pengadu bagi meningkatkan sistem pengendalian aduan yang berkesan. Mengesan isu-isu yang boleh menjadi punca aduan pengguna.



KONSEP PERLAKSANAAN

PERANCANGAN PELAKSANAAN PROJEK

Merancang Pelaksanaan Mengikut Daerah di seluruh Malaysia :

- Mengenalpasti daerah-daerah strategik di setiap negeri untuk memulakan penampalan pelekat aduan.
- Menyesuaikan strategi pelaksanaan mengikut ciri-ciri dan keperluan setiap daerah.

Mengupah Wakil Pelaksanaan Projek:

- Mengambil langkah untuk mengupah individu yang akan bertanggungjawab dalam menjalankan dan mengawasi projek ini di setiap daerah.
- Memastikan wakil ini mempunyai pengetahuan yang mencukupi mengenai hak-hak pengguna dan peniaga, serta memiliki kemahiran komunikasi yang kukuh.

PELAKSANAAN PROJEK

Merekodkan Maklumat Pemilik Kedai dan Perniagaan:

- Mengumpulkan dan merakamkan maklumat penting mengenai pemilik kedai dan perniagaan yang terlibat dalam projek.
- Maklumat ini akan digunakan untuk tujuan pemantauan, pelaporan, dan pengurusan projek secara efektif.

Mencetak dan Menyebarkan Maklumat Mengenai Inisiatif Projek Ini:

- Menyediakan bahan cetakan yang merangkumi maklumat lengkap mengenai program "BizSecure," berserta kelebihannya.
- Memastikan maklumat yang disebarkan mudah difahami dan memberi inspirasi kepada peniaga untuk menyertai projek ini.

KEMPEN KESEDARAN PROJEK

Menyelaraskan Kerjasama dengan Jabatan Kerajaan dan Media:

- Menetapkan kawalan kualiti yang ketat untuk memastikan pematuhan terhadap peraturan-peraturan kerajaan yang berkenaan.
- Berkolaborasi dengan jabatan kerajaan dan media tempatan untuk meningkatkan kesedaran serta jangkauan projek ini.

Melaksanakan Kempen Pemasaran:

- Mengadakan kempen pemasaran yang luas melibatkan pelbagai platform, termasuk media sosial dan acara-acara komuniti.
- Menerapkan pendekatan kreatif untuk menyampaikan maklumat tentang projek ini kepada masyarakat.

PELEKAT ADUAN MTPN BizSecure

Logo Anjuran & Kempen

Dikeluarkan oleh
Majlis Tindakan Pengguna Negara

MAJLIS TINDAKAN PENGGUNA NEGARA



BIZSECURE
Empowering Consumers And Businesses

QR ADUAN PENGGUNA



QR Aduan Saluran ke Website MTPN Bahagian Aduan Pengguna

Nama Program & Slogan

Pengesahan Menandakan premis telah sah berdaftar & Memahami 8 Hak Pengguna

This Shop has registered with MTPN BizSecure Certification

"We agree that you deserve your consumer rights as cited in the 8 Consumer Rights"

+07 361 8924 (Whatsapp) | www.MTPN.org.my | @mtpnMy | enquiry@mtpn.org.my

Saluran Alternatif melalui Whatsapp, email atau Facebook.

SIJIL PENGESAHAN BizSecure



BIZSECURE
Empowering Consumers And Businesses

CERTIFICATE OF ACKNOWLEDGEMENT

THIS CERTIFICATE IS GRANTED TO

Grocery Shop Sdn Bhd

JM 0547565-A
No. 55-01, Jalan Austin Heights 8/5, Taman Mount Austin,
81100 Johor Bahru

This certificate is granted to Grocery Shop Sdn Bhd which has registered with BizSecure on 15 JANUARY, 2023

To acknowledge that this business companies have understood the 8 rights of consumers as well as practicing their responsibilities as prudent traders to consumers.



PRESIDEN KEBANGSAAN
MAJLIS TINDAKAN PENGGUNA NEGARA
National Consumer Action Council



MTPN 5083 01001 2022/24
Date Issued : 15th Jan 2023
Date Expires : 14th Jan 2024
Serial Number : 2303801001





Terima Kasih Sokongan Anda

Jadilah sebahagian komuniti perniagaan yang selamat dan beretika program BizSecure. Ketahui Hak - hak anda sebagai pengguna dan salurkan aduan anda melalui Kod QR Aduan Bizsecure. Ke arah inovasi teknologi yang selamat dan mesra pengguna.



Hubungi Kami

📍 Ibu Pejabat :
No. 55-02, Jalan Austin Heights 8/5,
Taman Mount Austin,
81100 Johor Bahru.

📍 Pejabat Pentadbiran :
A-15-5, Tower A, Northpoint Office,
Mid Valley City, No. 1,
Medan Syed Putra Utara,
59200 Kuala Lumpur.

🌐 www.mtpn.org.my
✉ enquiry@mtpn.org.my
☎ 07 361 8924



www.MTPN.org.my