

**Majlis Agensi Hartanah**

490 Lorong 6, Toa Payoh  
#05-10, HDB Hub Biz 3 (Lobi Lif 1)  
Singapura 310490

Talian Hotline: 1800 643 2555 (bebas tol)

Faks: (65) 6643 2575

E-mel: feedback@cea.gov.sg

Laman: www.cea.gov.sg



Maklumat dalam penerbitan ini adalah untuk tujuan pendidikan dan bukan nasihat guaman. Jika perlu, anda boleh mendapatkan nasihat guaman.

## Memainkan Peranan Anda

Jika anda menimbangkan untuk membeli, menjual atau menyewa hartanah, anda perlu tahu, kesemua pihak yang terlibat dan tanggungjawab mereka.

- Memahami proses transaksi sebelum anda memulakan sebarang transaksi hartanah.
- Dapatkan khidmat Agen Hartanah berlesen dan Jurujual berdaftar sahaja. Lungsuri laman Daftar Awam CEA di alamat [www.cea.gov.sg](http://www.cea.gov.sg) bagi senarai Agen Hartanah berlesen dan Jurujual berdaftar dengan CEA.
- Buat keputusan jika anda mahu melantik Jurujual eksklusif atau beberapa Jurujual di bawah senarai terbuka bagi memasarkan hartanah anda. Jika anda telah melantik beberapa Jurujual, maklumkan terlebih dahulu kepada mereka agar usaha mereka tidak bertindih tetapi memenuhi kepentingan anda. Jurujual-Jurujual yang telah anda lantik itu perlu mendapatkan izin anda sebelum mengiklankan hartanah anda itu.
- Tanya Jurujual anda mengenai keadaan hartanah yang mahu anda beli atau sewa. Jika anda mempunyai pertanyaan tertentu atau ingin tahu perincian hartanah berkenaan, tanya Jurujual anda dan beliau yang akan mendapatkan maklumat daripada Jurujual yang mewakili penjual atau pemiliknya.
- Maklumkan terma dan syarat-syarat anda dengan jelas kepada Jurujual anda dan siapkan maklumat tepat bagi jurujual memberi nasihat mengenai kelayakan anda menjual beli hartanah.
- Jika Jurujual membantu anda dalam pengiraan pinjaman perumahan, berikan kepadanya maklumat tepat mengenai kewangan anda. Pastikan hartanah yang hendak dibeli atau disewa dalam kemampuan anda.
- Fahami kandungan dokumen-dokumen sebelum menurunkan tandatangan. Jika kurang pasti sebarang terma dalam kontrak atau dokumen-dokumen lain, minta penjelasan daripada Jurujual anda atau mereka yang arif mengenainya.
- Pastikan semua arahan kepada Jurujual selaras dengan undang-undang.
- Jurujual anda hanya boleh menasihati anda tetapi anda sendirilah yang perlu buat keputusan.
- Bagi flat jualan semula atau sewa HDB, anda boleh melungsuri laman HDB [www.hdb.gov.sg](http://www.hdb.gov.sg) bagi maklumat seperti harga transaksi jualan semula, kadar sewa di pasaran, polisi, prosedur dan sebagainya. Jika anda membeli hartanah kediaman privet, lungsuri laman Penguasa Pembangunan Semula Bandar (URA) [www.ura.gov.sg](http://www.ura.gov.sg) bagi mendapatkan maklumat seperti harga transaksi, sewa dan bekalan unit-unit perumahan privet yang baru daripada pemaju. Panduan Pembeli Rumah di laman URA juga menyediakan langkah-langkah utama yang perlu diambil ketika membeli hartanah kediaman yang belum selesai dibangunkan.

## Huraian Pertikaian

Anda perlu terlebih dahulu membincangkan keprihatinan anda dengan Jurujual anda. Jika tidak dapat diselesaikan, bincangkan masalah yang berlaku itu dengan Agen Hartanah pula.

Jika anda masih belum dapat huraian yang munasabah daripada Agen Hartanah bagi menyelesaikan pertikaian berkaitan dengan kontrak seperti jumlah komisen yang perlu dibayar, anda boleh menggunakan Skim Huraian Pertikaian CEA jika anda telah menandatangani salah satu Perjanjian Agensi Hartanah. Skim ini menawarkan pilihan pengantara atau timbang tara bagi menyelesaikan pertikaian.

Pusat-pusat pengantara yang diluluskan ialah Persatuan Pengguna Singapura (CASE), Institut Juruukur dan Jurutaksir Singapura (SISV) dan Pusat Pengantara Singapura (SMC). Pusat Timbang Tara yang telah diluluskan pula ialah Institut Timbang Tara Singapura dan Institut Juruukur dan Jurutaksir Singapura (SISV).

Anda juga boleh membuat aduan rasmi terhadap Agen Hartanah dan/atau Jurujual yang terlibat dalam salah laku atau memberi gambaran salah kepada CEA menerusi telefon, faks, e-mel atau datang terus ke pejabat CEA. Anda boleh muat turun Borang Aduan daripada [www.cea.gov.sg](http://www.cea.gov.sg) dan hantar borang yang telah diisi berserta dokumen berkaitan kepada CEA.

Majlis Agensi Hartanah  
Jabatan Perlesenan dan Penyiasatan  
490 Lorong 6, Toa Payoh  
#05-10, HDB Hub Biz 3 (Lobi Lif 1)  
Singapura 310490

Waktu Operasi: Isnin hingga Jumaat, 8.30 pagi - 5 petang  
Ditutup pada hari Sabtu, Ahad dan cuti umum  
Talian Hotline: 1800 643 2555 (bebas tol)  
Faks: (65) 6643 2575  
E-mel: feedback@cea.gov.sg

## Uruskan Sendiri (DIY)

Jika anda mahu uruskan sendiri (DIY) transaksi hartanah, anda perlu benar-benar mengetahui proses transaksi atau jual beli hartanah kerana anda tidak menggunakan khidmat Jurujual.

Dalam transaksi hartanah, anda boleh pilih untuk tidak diwakili oleh Agen Hartanah atau Jurujual, Agen Hartanah atau Jurujual tidak boleh memaksa anda mendapatkan khidmat mereka atau Agen Hartanah atau Jurujual yang lain.

HDB tidak mensyaratkan transaksi hartanah mesti diuruskan oleh oleh Agen Hartanah atau Jurujual. Lungsuri [www.hdb.gov.sg](http://www.hdb.gov.sg) bagi mendapatkan lebih banyak maklumat di bawah tajuk Membeli Flat Jualan Semula dan Menjual Flat Anda. Maklumat mengenai Menyewakan Flat/Bilik Anda boleh didapati di laman yang sama.



*Agen Hartanah dan Jurujual memainkan peranan penting dalam membantu pengguna mendapatkan harga atau sewa terbaik dalam transaksi hartanah yang diuruskan oleh mereka. Mereka perlu berkhidmat demi kepentingan pelanggan dalam transaksi hartanah. Brosur ini menyediakan intipati tanggungjawab seorang jurujual dan bagaimana anda boleh memainkan peranan bagi memastikan transaksi berjalan lancar.*

## Majlis Agensi Hartanah (CEA)

Majlis Agensi Hartanah (CEA) ialah sebuah badan berkanun yang dibentuk di bawah Akta Agen Hartanah bagi mentadbir rangka kerja pengawalan ke atas perusahaan agensi hartanah. Fungsi utamanya adalah melesenkan Agen-Agen Hartanah dan mendaftar Jurujual Hartanah, meningkatkan integriti dan kecekapan Agen-Agen Hartanah dan Jurujual, serta membolehkan para pengguna lebih maklum apabila mendapatkan khidmat mereka dalam transaksi hartanah.

## Definisi

Di bawah Akta tersebut, “Agen Hartanah” merujuk kepada perniagaan agensi hartanah (Pemilik tunggal, perkongsian dan syarikat) manakala “Jurujual” merujuk kepada individu yang menjalankan kerja-kerja agensi hartanah.

## Mengetahui Tanggungjawab Jurujual

Jurujual anda bertanggungjawab bagi menggalak dan melindungi kepentingan anda dalam transaksi hartanah.

- Memberi anda nasihat profesional dalam proses transaksi hartanah. Jurujual anda tidak seharusnya membuat janji-janji kosong dan membuat dakwaan sewenang-wenangnya.
- Mewakili anda dalam rundingan dengan pihak yang berminat berdasarkan arahan anda.
- Segera memaklumkan anda sebarang tawaran, saranan atau minat daripada pihak-pihak berpotensi atau Jurujual/Agen-Agen Hartanah.
- Membantu anda membuat perjanjian berdasarkan arahan anda, dengan pihak lain dan menerangkan dengan jelas kepada anda kesemua borang dan dokumen yang berkaitan. Jika Jurujual sangsi mengenai sesuatu perkara, beliau perlu memaklukkannya kepada anda dan mendapatkan nasihat daripada ahli profesional dan/atau agensi-agensi pemerintah.
- Mematuhi arahan-arahan munasabah dan permintaan-permintaan anda berhubung dengan transaksi.
- Menerangkan dengan jelas kepada anda mengenai kobrok atau “co-broking” bagi membolehkan anda membuat keputusan yang wajar. Anda harus membincangkan pilihan ini dengan Agen Hartanah atau Jurujual anda.

- Mengisytiharkan dengan segera kepada anda sebarang konflik kepentingan dan sebarang bayaran lain yang akan diterima daripada sebarang sumber yang berkaitan dengan transaksi.
- Jurujual anda dikira telah selesai menjalankan tugasnya selepas beliau melaksanakan tanggungjawabnya seperti yang tertera dalam perjanjian dengan anda.

Bagi transaksi hartanah HDB, Jurujual juga perlu:

- Menasihati anda mengenai kelayakan untuk membeli, menjual atau menyewa flat, terutama sekali kelayakan mendapatkan pinjaman perumahan.
- Menjelaskan dan meneliti bersama anda senarai semak jualan semula (khusus bagi jualan dan pembelian) dan menyemak dengan anda sama ada kerja-kerja ubah elok yang telah dijalankan, mendapat kelulusan daripada agensi-agensi pemerintah berkaitan.
- Membantu anda menghantar borang, dokumen dan/atau maklumat yang diperlukan oleh HDB bagi proses transaksi.

## Maklumat Penting buat Catatan

### Mengenal Seorang Jurujual

Kesemua Agen Hartanah Berlesen dan Jurujual yang berdaftar dengan CEA boleh diperoleh menerusi laman [www.cea.gov.sg](http://www.cea.gov.sg).

Anda tidak harus respon terhadap risalah publisiti hartanah yang hanya menyertakan nama dan nombor telefon Jurujual tanpa nombor lesen atau pendaftaran, kerana beliau mungkin tidak berdaftar dengan CEA. Adalah menjadi satu kesalahan bagi seseorang melakukan tugas agensi hartanah tanpa berdaftar dengan CEA.

Ketika melaksanakan tugas, setiap Jurujual mesti mempamerkan Kad Agen Hartanah yang dikeluarkan oleh Agen Hartanah yang terdaftar, yang mempunyai nama Jurujual, nombor pendaftaran, gambar dan tarikh luput. Nama dan nombor lesen Agen Hartanah juga perlu dipaparkan dengan jelas pada kad berkenaan.



### Larangan ke atas Dwiperwakilan

Seorang Jurujual hanya boleh mewakili pembeli/penyewa ATAU mewakili penjual/pemilik. Adalah menjadi satu kesalahan bagi Jurujual yang sama mewakili kedua-dua penjual DAN pembeli, atau pemilik DAN penyewa serta memungut komisen daripada kedua-dua belah pihak meskipun dengan izin mereka.

Namun, Jurujual pihak pembeli/penyewa dan Jurujual penjual/pemilik dibolehkan daripada Agen Hartanah yang sama.

### Tanggungjawab Mengelak Konflik Kepentingan

Agen Hartanah dan Jurujual mesti menghindari sebarang konflik kepentingan yang mungkin bercanggah dengan kepentingan anda. Dalam keadaan sebegini, mereka perlu mengisytiharkan secara bertulis kepada anda secepat yang mungkin. Contohnya, jika Jurujual pihak lain yang terlibat dalam transaksi hartanah, juga bekerja dengan Agen Hartanah yang sama sebagai Jurujual anda, mereka hendaklah memaklumkan segala hubungan dan kedudukan secara terbuka, adil dan secepat mungkin jika perkara tersebut timbul. Sekiranya anda dimaklumkan dan memberi izin bertulis, barulah Agen Hartanah dan Jurujual boleh meneruskan tugas bagi pihak anda dalam transaksi hartanah.

### Larangan Merujuk Pelanggan Kepada Pemiutang Wang

Adalah menjadi satu kesalahan bagi Agen Hartanah dan Jurujual yang mengenalkan, merujuk atau menyarankan anda kepada sebarang pemiutang wang.

### Memegang Wang Transaksi Tidak Dibenarkan

Agen Hartanah dan Jurujual dilarang mengendalikan wang untuk atau bagi sebarang pihak dalam penjualan atau pembelian sebarang hartanah di Singapura dan penyewaan hartanah HDB.

Contoh wang hasil transaksi termasuklah bayaran opsyen, bayaran muka, cukai setem, deposit dan hasil jualan. Namun, yuran taksiran dan komisen tidak dikira sebagai wang hasil transaksi.

### Perjanjian Agensi Hartanah yang Ditetapkan

Perjanjian Agensi Hartanah merupakan satu kontrak antara anda dengan Agen Hartanah bagi tugas kerja-kerja agensi hartanah. Anda boleh merundingkan terma dan syarat perjanjian dengan Jurujual anda.

Terdapat Perjanjian Agensi Hartanah yang digunakan bagi jual beli atau sewa rumah kediaman di Singapura. Perjanjian ini bertujuan melindungi kepentingan kedua-dua pihak pengguna dan Agen Hartanah/Jurujual. Perjanjian ini boleh didapati di laman [www.cea.gov.sg](http://www.cea.gov.sg).

Agen Hartanah atau Jurujual anda hendaklah menjelaskan dan memberi anda masa yang secukupnya untuk membaca kandungan perjanjian sebelum menandatangani. Anda tidak harus menurunkan tandatangan jika maklumat penting seperti alamat hartanah, harga, tarikh-tarikh, nama dan komisen yang perlu dibayar telah ditiadakan. Mereka juga perlu memberi anda salinan perjanjian yang telah anda tandatangi dengan segera atau seberapa segera selepas ditandatangani.

Terdapat dua jenis Perjanjian Agensi Hartanah: Tidak Eksklusif dan Eksklusif. Bagi Perjanjian Eksklusif, anda bersetuju tidak akan melantik Agen Hartanah lain sepanjang tempoh kesahan. Jika anda telah bersetuju pada perjanjian eksklusif, anda diperlukan membayar komisen kepada Agen Hartanah anda meskipun anda membeli atau menjual sendiri hartanah secara langsung atau menerusi Agen Hartanah lain.

### Membayar Agen Hartanah

Jurujual meraih komisen daripada hasil transaksi yang berjaya diuruskan dan hanya menerima bayaran selepas segala transaksi selesai. Komisen ini biasanya merupakan peratusan daripada harga jualan atau sewa bulanan. Anda boleh berunding dengan Jurujual anda mengenai soal komisen. CEA tidak menetapkan kadar komisen tetapi membenarkan kadarnya ditentukan oleh kuasa pasaran. Ini bagi membolehkan Jurujual menetapkan bayaran khidmat mereka secara kompetitif. Komisen hendaklah dibayar kepada Agen Hartanah anda dan bukannya secara langsung kepada Jurujual anda.

### Bayaran Cukai Barangan dan Perkhidmatan (GST)

Jika Agen Hartanah anda merupakan syarikat berdaftar GST, ia boleh mengenakan bayaran dan memungut GST. Anda perlu minta penjelasan Agen Hartanah atau Jurujual anda sama ada bayaran GST telah diserapkan ke dalam jumlah komisen seperti yang tertera dalam perjanjian.