

## Bagaimana OFS menyelesaikan pertikaian kewangan anda ...



**1** Pertama, rujuk pertikaian anda kepada penyedia perkhidmatan kewangan (PPK).



**2** Tidak berpuas hati dengan keputusan atau tiada jawapan selepas 60 hari dari tarikh aduan anda.



**3** Failkan pertikaian anda dengan OFS jika pertikaian tersebut dalam bidang kuasa OFS.



**4** Pengurus kes akan berusaha untuk menyelesaikan pertikaian dan /atau mengeluarkan syor.



**5** Jika anda tidak bersetuju dengan syor yang diberikan, anda boleh merujuk kepada Ombudsman untuk adjudikasi.



**6** Ombudsman akan menilai semula dan mengeluarkan keputusan muktamad.



**7** Jika anda tidak bersetuju dengan keputusan tersebut, anda bebas untuk mengambil tindakan lain, termasuk proses perundangan atau arbitrase.

## HUBUNGI KAMI



+603 2272 2811



+603 2272 1577



enquiry@ofs.org.my



www.ofs.org.my



**Ombudsman  
for Financial Services**

(664393P)  
Tingkat 14, Blok Utama  
Menara Takaful Malaysia  
No. 4 Jalan Sultan Sulaiman  
50000 Kuala Lumpur  
Malaysia

# OFS

OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES  
OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN

## PENYELESAIAN PERTIKAIAN KEWANGAN

*We Listen. We Mediate. We Resolve.*

+603 2272 2811 • www.ofs.org.my

Front cover photography by Pressfoto - Freepik.com

## SIAPA KAMI

OFS adalah saluran penyelesaian pertikaian alternatif dan pengendali Skim Ombudsman Kewangan (FOS) yang diluluskan oleh Bank Negara Malaysia (BNM).

## MANDAT KAMI

Kami menyelesaikan pertikaian secara saksama, bebas dan efektif untuk pengguna yang tidak dapat menyelesaikan aduan atau pertikaian mereka dengan penyedia perkhidmatan kewangan.

## ANGGOTA KAMI

- ▶ Bank, termasuk Perbankan Islam
- ▶ Syarikat Insurans dan Pengendali Takaful
- ▶ Institusi Kewangan Pembangunan
- ▶ Pengeluar Instrumen Pembayaran
  - ▶ Broker Insurans/Takaful
  - ▶ Penasihat Kewangan dan Penasihat Kewangan Islam

### Apakah itu Ombudsman?

“Ombudsman adalah orang atau badan bebas untuk menangani dan menyelesaikan pertikaian secara adil dan cepat, alternatif kepada mahkamah atau sebarang cara perundangan lain”

## SIAPA YANG LAYAK MEMBUAT PERTIKAIAN?

Anda boleh mengemukakan pertikaian kepada OFS sekiranya anda seorang:

<b>Individu</b>	untuk tujuan peribadi atau domestik
<b>Pengusaha Kecil dan Sederhana (SME)</b>	berhubung dengan peniagaan kecil

## BIDANG KUASA KAMI

Kami menerima pertikaian yang berkaitan dengan kerugian kewangan mengikut had berikut:

Jenis Pertikaian	Had Limit
Produk/ Perkhidmatan Perbankan (termasuk perbankan Islam) dan tuntutan insurans / takaful	RM250,000.00
Kerosakan harta benda pihak ketiga bagi insurans/takaful	RM10,000.00
Transaksi tanpa kebenaran melalui penggunaan instrumen atau saluran pembayaran seperti perbankan internet, perbankan telefon atau mesin juruwang automatik (ATM), atau penggunaan cek tanpa kebenaran	RM25,000.00

## SOALAN LAZIM

### ▶ Adakah saya perlu membayar bagi perkhidmatan yang disediakan oleh OFS?

Tidak. Perkhidmatan kami disediakan secara percuma kepada pengadu.

### ▶ Adakah terdapat had masa untuk merujuk pertikaian kepada OFS?

Ya. Anda perlu merujuk pertikaian kepada OFS:

- Dalam tempoh 6 bulan dari tarikh keputusan muftamad diterima daripada Anggota berkenaan; atau
- Selepas tempoh 60 hari dari tarikh aduan pertama anda dirujuk kepada Anggota berkenaan sekiranya anda belum menerima maklumbalas daripada Anggota tersebut.

### ▶ Apakah dokumen yang diperlukan?

Anda perlu mengemukakan borang aduan yang lengkap bersama-sama semua dokumen yang berkaitan dengan pertikaian itu. Untuk maklumat lanjut mengenai senarai semak dokumen, sila layari laman web kami di [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my).

### ▶ Apakah had masa yang diambil oleh OFS untuk menyelesaikan pertikaian saya?

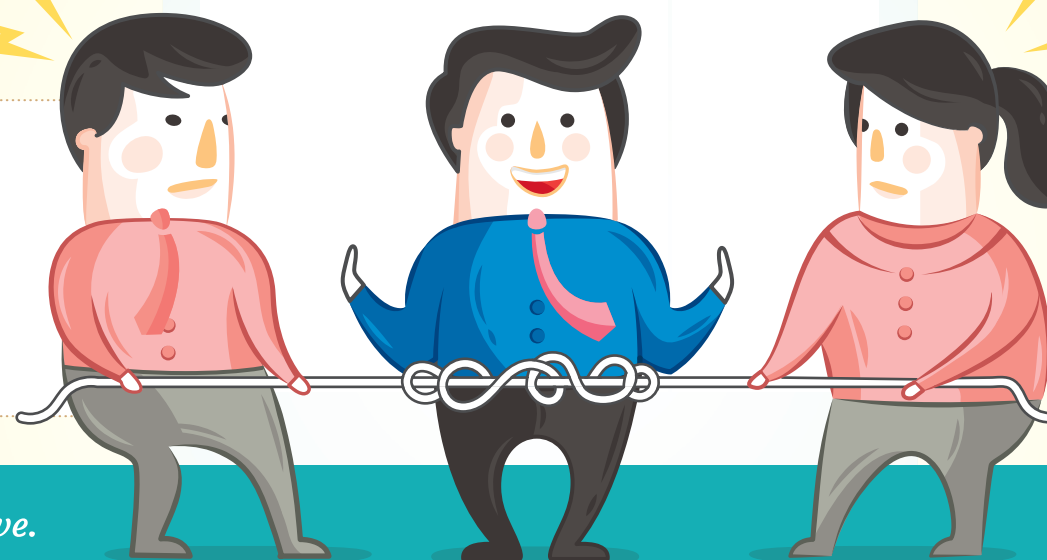
OFS akan berusaha untuk menyelesaikan semua pertikaian yang diterima dalam tempoh 3 ke 6 bulan dari tarikh penerimaan dokumen lengkap daripada anda dan Anggota. Ini bergantung kepada kerumitan sesuatu pertikaian.

### ▶ Adakah saya perlu menggunakan khidmat seorang peguam?

Tidak. Anda tidak perlu menggunakan perkhidmatan seorang peguam untuk pertikaian yang dirujuk kepada OFS.

### ▶ Adakah dokumen yang saya kemukakan kepada OFS akan didedahkan kepada pihak ketiga selain daripada Anggota?

Tidak. Semua dokumen yang dikemukakan kepada OFS akan dianggap sebagai sulit.



We Listen. We Mediate. We Resolve.

+603 2272 2811 • [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)