

**SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN**  
**Terma-Terma Rujukan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan**

**Jadual Kandungan**

<b>Permulaan . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>Tafsiran . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>Prinsip yang mendasari operasi dan proses OPK . . . . .</b>	<b>6</b>
<b>Anggota-Anggota SOK . . . . .</b>	<b>7</b>
<b>Terma-terma keanggotaan SOK . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>Tatacara keanggotaan . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>Hal keadaan keanggotaan terhenti . . . . .</b>	<b>8</b>
<b>Bayaran levi tahunan atau fi kes . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>Pemberian apa-apa data, dokumen atau maklumat oleh Anggota . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>Obligasi lain setiap Anggota . . . . .</b>	<b>9</b>
<b>Tatacara dan tempoh masa mematuhi Award yang diberikan oleh Ombudsman . . . . .</b>	<b>10</b>
<b>Kewajipan memberitahu Bank Negara Malaysia . . . . .</b>	<b>10</b>
<b>Kuasa-kuasa, tugas dan tanggungjawab Ombudsman . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>Peralihan daripada Skim Pendahulu . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>Pengadu yang layak . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>Jenis Pertikaian yang layak dipertimbangkan . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>Award dan had monetari . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>Pertikaian di luar skop SOK . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>Budi bicara untuk mengecualikan Pertikaian . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>Pengecualian suatu Pertikaian . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>Pendaftaran Pertikaian . . . . .</b>	<b>16</b>
<b>Had masa untuk merujuk suatu Pertikaian . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>Kaedah penyelesaian Pertikaian . . . . .</b>	<b>18</b>
<b>Pemberian data, dokumen dan maklumat oleh Anggota dan/atau Pengadu yang layak . . . . .</b>	<b>18</b>
<b>Obligasi lain pihak-pihak yang bertikaian . . . . .</b>	<b>19</b>
<b>Budi bicara untuk memanjangkan masa . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>Akibat ketidakpatuhan . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>"Tanpa Prejudis" – maklumat tidak boleh diguna dalam prosiding mahkamah . . . . .</b>	<b>20</b>
<b>Pendekatan atau kaedah penyelesaian Pertikaian . . . . .</b>	<b>20</b>

<b>Kriteria penyelesaian Pertikaian . . . . .</b>	<b>21</b>
<b>Nasihat pakar. . . . .</b>	<b>21</b>
<b>Pendedahan maklumat kepada pihak-pihak yang bertikaian. . . . .</b>	<b>22</b>
<b>Proses penyelesaian Pertikaian. . . . .</b>	<b>22</b>
<b>Pengurusan Kes (Peringkat Pertama). . . . .</b>	<b>22</b>
<b>Adjudikasi oleh Ombudsman (Peringkat Kedua) . . . . .</b>	<b>24</b>
<b>Proses penyelesaian Pertikaian dipercepatkan . . . . .</b>	<b>26</b>
<b>Syor dan Keputusan Muktamad. . . . .</b>	<b>27</b>
<b>Pelepasan yang mengikat perlu diberi oleh Pengadu yang layak . . . . .</b>	<b>27</b>
<b>Jika Pengadu yang layak enggan menerima Syor atau keputusan muktamad</b>	<b>28</b>
<b>Jenis-jenis Award. . . . .</b>	<b>28</b>
<b>Caj untuk Award yang lewat dibayar . . . . .</b>	<b>29</b>
<b>Lain-lain jenis ganti rugi . . . . .</b>	<b>29</b>
<b>Levi Tahunan dan Fi Kes. . . . .</b>	<b>29</b>
<b>Levi tahunan yang perlu dibayar oleh orang berlesen atau institusi yang ditetapkan berkuat kuasa 1 Oktober 2016 . . . . .</b>	<b>29</b>
<b>Levi tahunan dan fi kes yang perlu dibayar oleh orang berlesen atau institusi yang ditetapkan berkuat kuasa 1 Oktober 2017 . . . . .</b>	<b>30</b>
<b>Fi kes yang perlu dibayar oleh orang yang diluluskan berkuat kuasa mulai daripada 1 Oktober 2017. . . . .</b>	<b>30</b>
<b>Pembiayaan kos operasi OPK bermula tahun 2018. . . . .</b>	<b>30</b>
<b>Saksi prosiding mahkamah. . . . .</b>	<b>31</b>
<b>Pemulihan hutang atau lain-lain prosiding . . . . .</b>	<b>31</b>
<b>Prosiding yang diselesaikan . . . . .</b>	<b>32</b>
<b>Perlindungan daripada prosiding fitnah . . . . .</b>	<b>32</b>
<b>Kewajipan kerahsiaan. . . . .</b>	<b>32</b>
<b>Kekebalan daripada liabiliti . . . . .</b>	<b>32</b>
<b>Ketidakpatuhan dengan TTR. . . . .</b>	<b>33</b>
<b>Perkara umum . . . . .</b>	<b>33</b>
<b>JADUAL 1. . . . .</b>	<b>34</b>
<b>JADUAL 2. . . . .</b>	<b>35</b>
<b>PROSES RESOLUSI PERTIKAIAN OPK . . . . .</b>	<b>36</b>

**SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN (SOK)**  
**Terma-Terma Rujukan**  
**Ombudsman Perkhidmatan Kewangan**

**Permulaan**

1. (1) Terma-Terma Rujukan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (TTR) mula berkuat kuasa pada 1 Oktober 2016.
  - (2) Selaras dengan Peraturan-Peraturan Skim Ombudsman Kewangan, Terma-Terma Rujukan (TTR) ini memperuntukkan skop liputan SOK termasuk jenis-jenis Pertikaian yang boleh dirujuk oleh Pengadu yang layak, Award monetari yang boleh diberi oleh Ombudsman, prosedur dan jangkamasa yang perlu dipatuhi untuk Pengadu yang layak apabila merujuk Pertikaian kepada SOK.
  - (3) TTR ini tidak boleh dipinda tanpa terlebih dahulu mendapatkan kelulusan Bank Negara Malaysia.
  - (4) Tujuan SOK ditubuhkan adalah untuk memastikan supaya aduan dan Pertikaian di antara Pengadu yang layak dan mana-mana Anggotanya dikendalikan secara berkesan dan adil.
  - (5) OPK merupakan satu badan penyelesaian Pertikaian untuk Pengadu yang layak. Ianya hanyalah satu alternatif dan bukan pengganti untuk prosiding mahkamah.
  - (6) OPK berusaha untuk menyelesaikan semua pertikaian secara profesional, saksama dan menggalakkan budaya saling memercayai dan menghormati di antara Anggota dan Pengadu yang layak.
  - (7) Suatu proses penyelesaian Pertikaian boleh melibatkan pelbagai pendekatan termasuk penyelesaian, perdamaian, pengantaraan dan adjudikasi.
  - (8) OPK memberi tumpuan kepada usaha-usaha menggalakkan penyelesaian awal sebagai alternatif untuk menyelesaikan Pertikaian di antara Pengadu yang layak dan Anggotanya.
  - (9) Perkhidmatan penyelesaian pertikaian yang disediakan oleh OPK adalah percuma untuk Pengadu yang layak.

## Tafsiran

2. Dalam TTR ini, melainkan jika konteksnya mengkehendaki makna yang lain –

**"Adjudikasi"** ertinya proses di mana Ombudsman mengadjudikasikan suatu Pertikaian dan membuat suatu keputusan muktamad, termasuk memberi Award selaras dengan TTR ini;

**"Anggota"** ertinya mana-mana penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang dinyatakan dalam Jadual Pertama Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 dan Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan Islam (Skim Ombudsman Kewangan) 2015, dan Peraturan 3 Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016 yang merupakan Anggota SOK. Satu rujukan kepada anggota bermaksud juga mana-mana pegawai atau kakitangan, ejen atau kontraktor, mana-mana orang yang mempunyai kuasa sebenar, kuasa zahir, kuasa nyata atau kuasa biasa untuk bertindak bagi pihak anggota atau kuasa untuk bertindak mengikut keperluan berhubung dengan suatu perkhidmatan atau produk kewangan;

**"Award"** ertinya suatu Award yang diberikan oleh Ombudsman selaras dengan peruntukan perenggan 12 dan 41 TTR ini;

**"Bank Negara Malaysia"** ertinya Bank Negara Malaysia yang ditubuhkan di bawah Akta Bank Negara Malaysia 1958 (*Akta 519*) dan terus wujud di bawah Akta Bank Negara Malaysia 2009 (*Akta 701*);

**"Keputusan Komersial"** ertinya suatu keputusan termasuk tetapi tidak terhad kepada penilaian risiko (seperti kelulusan, penolakan dan penjadualan semula kemudahan kredit, mengambil sekuriti dan pengunderaitan insurans) dan penilaian kriteria kewangan dan komersial atau perwatakan seseorang pelanggan;

**"Ketua Pegawai Eksekutif"** ertinya orang yang dilantik oleh Lembaga Pengarah untuk mengurus dan mengarahkan pengurusan dan hal ehwal hari ke hari OPK menurut Memorandum dan Perkara-perkara Persatuan OPK dan TTR ini;

**"Lembaga Pengarah"** ertinya lembaga pengarah OPK sebagaimana yang diluluskan oleh Bank Negara Malaysia menurut Peraturan-Peraturan Skim Ombudsman Kewangan yang relevan;

**"Ombudsman"** ertinya seorang pegawai OPK yang dilantik oleh Lembaga Pengarah untuk mengadjudikasikan Pertikaian;

**“Ombudsman Perkhidmatan Kewangan”** atau **“OPK”** ertinya pengendali skim yang diluluskan oleh Bank Negara Malaysia untuk mengendalikan SOK;

**“Pengadu Yang Layak”** merujuk kepada seorang pengadu yang layak di bawah perenggan 9 TTR ini;

**“Pengurus Kes”** ertinya seorang pegawai OPK yang dilantik untuk menguruskan Pertikaian yang telah difailkan oleh seorang Pengadu yang layak terhadap seorang Anggota selaras dengan TTR ini;

**“Pengurusan Kes”** ertinya pengurusan suatu Pertikaian oleh seorang Pengurus Kes yang merangkumi tetapi tidak terhad kepada proses pengantaraan, rundingan atau perdamaian selaras dengan TTR ini;

**“Pertikaian”** ertinya suatu Pertikaian di antara seorang Pengadu yang layak dan Anggota berkenaan dengan perkhidmatan atau produk kewangan dan perkhidmatan dan produk kewangan Islam yang dibangunkan, ditawarkan atau dipasarkan, oleh Anggota atau oleh Anggota bagi atau bagi pihak orang lain sebagaimana yang dinyatakan dalam TTR ini;

**“Peraturan-Peraturan Skim Ombudsman Kewangan”** ertinya Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan) 2015; Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan Islam (Skim Ombudsman Kewangan) 2015; dan Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016 yang masing-masing dibuat menurut peruntukan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002;

**“Skim Pendahulu”** ertinya skim penyelesaian Pertikaian yang dikendalikan oleh Biro Pengantaraan Kewangan (syarikat bil. 664393P) sebelum 1 Oktober 2016;

**“Skim Ombudsman Kewangan”** atau **“SOK”** ertinya skim ombudsman kewangan yang diluluskan oleh Bank Negara Malaysia di bawah subseksyen 126(2) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan subseksyen 138(2) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 untuk penyelesaian Pertikaian di antara Pengadu yang layak dan mana-mana Anggotanya;

**“Syor”** ertinya penilaian yang dibuat oleh seorang Pengurus Kes mengenai suatu Pertikaian menurut perenggan 34(11) TTR ini; dan

**“Terma-Terma Rujukan”** atau **“TTR”** ertinya terma-terma rujukan untuk OPK seperti yang diluluskan oleh Bank Negara Malaysia di bawah Peraturan 7(1) Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan)

2015 dan Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan Islam (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 dan Peraturan 4(1) Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016.

### **Prinsip yang mendasari operasi dan proses OPK**

3. Dalam mengendalikan suatu Pertikaian, OPK hendaklah mematuhi prinsip-prinsip berikut:

#### **(1) Kebebasan**

OPK hendaklah tertakluk di bawah pengawasan Lembaga Pengarahnya yang bertanggungjawab untuk memastikan integriti operasi OPK dan kemampuan OPK dalam menyediakan perkhidmatan yang berkesan dan bebas kepada Pengadu yang layak. Proses membuat keputusannya hendaklah objektif dan bebas daripada pengaruh Anggota dan Pengadu yang layak.

#### **(2) Keadilan dan Kesaksamaan**

- (a) Dalam mengendalikan Pertikaian, OPK hendaklah bertindak dengan adil dan saksama. OPK perlu memastikan maklumat yang diberikan oleh Anggota dan Pengadu yang layak dipertimbangkan secara teliti dan objektif demi mencapai keputusan yang sewajarnya setelah mengambil kira undang-undang, peraturan-peraturan, piawaian dan/atau garis panduan (yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia) dan amalan-amalan industri terbaik; dan
- (b) OPK hendaklah pada setiap masa memastikan Pengurus Kes dan Ombudsman yang mengendalikan Pertikaian tidak mempunyai sebarang percanggahan kepentingan dengan mana-mana pihak yang bertikaian, dan keputusan yang dibuat mempunyai alasan-alasan yang adil, mencukupi dan mudah difahami.

#### **(3) Kemudahan Akses**

OPK hendaklah memastikan akses yang mudah dan berkemampuan. OPK perlu mewujudkan kesedaran tentang perkhidmatannya, memastikan prosedur untuk merujuk sesuatu Pertikaian itu mudah difahami, jelas dan telus untuk kesenangan Pengadu yang layak merujuk sesuatu Pertikaian kepada SOK.

(4) **Kebertanggungjawaban**

OPK hendaklah menerbitkan satu laporan tahunan yang meliputi aktiviti dan operasinya. OPK juga perlu mengemukakan laporan kepada Bank Negara Malaysia berhubung aktiviti sepanjang tahun kewangannya, termasuk laporan kewangan yang telah diauditkan.

(5) **Ketelusan**

- (a) OPK hendaklah mewawarkan maklumat berhubung perkhidmatan dan skopnya. Ia termasuklah maklumat mengenai jenis Pertikaian yang boleh dirujuk kepada SOK, jenis Award yang boleh diputuskan oleh Ombudsman, pendekatan yang digunakan dalam mengendalikan Pertikaian dan cara bagaimana sesuatu keputusan dibuat; dan
- (b) Untuk Pertikaian yang mempunyai kepentingan material, OPK perlulah memaklumkan perihal Pertikaian tersebut termasuk memberitahu cara bagaimana keputusan dan Award dibuat bersertakan alasan-alasannya demi untuk berkongsi pengetahuan dengan orang awam dan Anggota. Walau bagaimanapun, identiti pihak-pihak yang bertikaiaian hendaklah dirahsiakan selaras dengan pematuhan obilgasi kerahsiaan dan privasi.

(6) **Keberkesanan**

- (a) OPK hendaklah mempunyai sumber-sumber yang diperlukan, skop liputan dan kuasa yang mencukupi untuk membolehkan OPK menyelesaikan Pertikaian secara berkesan dan tepat pada masanya. OPK harus melantik Pengurus Kes dan Ombudsman yang berkelayakan dan mempunyai kompeten yang diperlukan tertakluk kepada jumlah Pertikaian yang diterima dan kerumitan Pertikaian yang dikendalikan; dan
- (b) OPK hendaklah menyelesaikan semua Pertikaian dengan formaliti dan keperluan keteknikalan yang minima. Keputusan Pertikaian dan alasan-alasan keputusannya perlu dimaklumkan kepada pihak yang bertikaian secara jelas.

**Anggota-Anggota SOK**

4. Anggota-anggota SOK adalah seperti berikut:-

- (1) Bank belesen;
- (2) Bank Islam berlesen;



- (3) Penanggung insurans berlesen (tidak termasuk penanggung insurans semula profesional dan penanggung insurans berlesen yang menjalankan perniagaan insurans jaminan kewangan);
- (4) Pengendali takaful berlesen (tidak termasuk pengendali takaful semula profesional);
- (5) Institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan;
- (6) Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan yang diluluskan;
- (7) Pengeluar instrumen pembayaran Islam yang ditetapkan yang diluluskan;
- (8) Broker insurans yang diluluskan;
- (9) Broker takaful yang diluluskan;
- (10) Penasihat kewangan yang diluluskan; dan
- (11) Penasihat kewangan Islam yang diluluskan.

#### **Terma-terma keanggotaan SOK Tatacara keanggotaan**

5. (1) Tiada seorang pun boleh diterima-masuk sebagai Anggota SOK melainkan jika ia adalah penyedia perkhidmatan kewangan yang dinyatakan di dalam Jadual Pertama Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 dan Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan Islam (Skim Ombudsman Kewangan) 2015; dan Peraturan 3 Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016.
- (2) Setiap penyedia perkhidmatan kewangan yang berhasrat untuk menjadi Anggota SOK hendaklah mengemukakan permohonan keanggotaannya kepada OPK dalam bentuk dan cara yang ditetapkan oleh OPK. Borang permohonan keanggotaan hendaklah ditandatangani sama ada oleh mana-mana dua orang pengarahnya atau salah seorang pengarah dan Setiausaha Syarikat, mengikut mana-mana yang berkenaan.
- (3) Setiap penyedia perkhidmatan kewangan hendaklah mencalonkan seorang pegawainya sebagai wakil menurut peruntukan Artikel 6 dan Artikel 7 Tatacara Persatuan OPK.

#### **Hal keadaan keanggotaan terhenti**

- (4) Keanggotaan mana-mana Anggota dalam SOK terhenti secara automatik sekiranya –
  - (a) Anggota berkenaan telah dibubarkan atau digulungkan; atau



- (b) lesen, kelulusan atau pendaftaran perniagaan Anggota berkenaan telah diserahkan-balik, dibatalkan atau ditarik-balik, mengikut mana-mana yang berkenaan.

### **Bayaran levi tahunan atau fi kes**

(5) Setiap Anggota hendaklah membayar levi dan fi kes berikut menurut jumlah yang ditetapkan oleh Lembaga Pengarah OPK bagi membiayai kos operasi OPK:-

- (a) levi tahunan yang perlu dibayar oleh Anggota yang merupakan orang berlesen atau institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan; dan
- (b) fi kes yang amaunnya berbeza yang perlu dibayar oleh Anggota berdasarkan jumlah Pertikaian terhadap Anggota berkenaan.

(6) Lembaga Pengarah hendaklah mengeluarkan notis meminta bayaran sumbangan wang sebagaimana yang dinyatakan dalam subperenggan (5) di atas dengan memberi butiran jumlah levi tahunan atau fi kes yang perlu dibayar oleh setiap Anggota.

(7) Levi tahunan atau fi kes yang dinyatakan dalam subperenggan (5) di atas hendaklah dibayar oleh Anggota dalam bulan Januari atau dalam apa-apa tempoh lain yang Lembaga Pengarah mungkin tetapkan.

(8) Anggota baru hendaklah membayar levi tahunan yang jumlahnya dipukul-ratakan mengikut tarikh kemasukan keanggotaannya, mengikut mana-mana yang berkenaan, di mana levi tahunan itu perlu dibayar dalam tahun ia diterima-masuk sebagai Anggota.

### **Pemberian apa-apa data, dokumen atau maklumat oleh Anggota**

(9) Peruntukan berhubung obligasi setiap satu Anggota untuk memberi apa-apa data, dokumen dan maklumat sebagaimana yang dikehendaki oleh OPK untuk tujuan penyelesaian suatu Pertikaian adalah seperti yang diperuntukkan dalam perenggan 21, 22 dan 23 TTR ini.

### **Obligasi lain setiap Anggota**

(10) Setiap Anggota hendaklah mematuhi apa-apa permintaan atau arahan OPK yang difikirkan perlu bagi maksud penyelesaian Pertikaian, termasuklah menjalankan siasatan dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh OPK. Ini termasuklah kemungkinan berkehendakkan mana-mana Anggota –

- (a) menghadiri sesi temuduga;
- (b) mengemukakan Akuan Berkanun daripada mana-mana orang yang mempunyai pengetahuan atau mempunyai kaitan dengan Pertikaian itu;
- (c) menyiapkan siasatan dalaman berhubung Pertikaian itu;
- (d) melantik pakar bebas untuk memberi pendapat kepakarannya berhubung Pertikaian itu; atau
- (e) membuat siasatan susulan terhadap isu-isu spesifik yang telah dikenalpasti oleh Pengurus Kes atau Ombudsman, mengikut mana-mana yang berkenaan.

(11) Sekiranya mana-mana Anggota tanpa sebab-sebab yang sah gagal memberi atau mendapatkan apa-apa data, dokumen dan maklumat yang dikehendaki oleh OPK dalam tempoh yang ditetapkan, OPK boleh mengambil langkah-langkah yang dianggap munasabah dalam hal keadaan sedemikian, termasuklah meneruskan prosiding penyelesaian Pertikaian yang berkenaan atas dasar inferens menentang terhadap Anggota berkenaan berikutan kegagalannya mematuhi permintaan OPK itu.

#### **Tatacara dan tempoh masa mematuhi Award yang diberikan oleh Ombudsman**

(12) Setiap Anggota hendaklah mematuhi Award yang diberikan oleh Ombudsman bagi suatu Pertikaian yang dirujuk kepada SOK dalam tempoh masa 14 hari dari tarikh penerimaan Award tersebut oleh Pengadu yang layak.

(13) Sekiranya OPK mengetahui mana-mana Anggota gagal untuk mematuhi Award yang diberikan oleh Ombudsman bagi suatu Pertikaian yang dirujuk kepada SOK dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam subperenggan (12) di atas, Ombudsman boleh mengenakan caj bayaran lewat ke atas Anggota yang berkenaan selaras dengan perenggan 42 TTR ini.

#### **Kewajipan memberitahu Bank Negara Malaysia**

(14) Sekiranya Anggota –

- (a) gagal mematuhi mana-mana terma keanggotaan SOK, termasuk kegagalan membayar apa-apa fi atau caj yang kena dibayar oleh Anggota itu di bawah terma-terma keanggotaan; atau

- (b) gagal mematuhi subseksyen 126(4) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, subseksyen 138(4) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 atau subseksyen 42E(2) Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002,

OPK hendaklah dengan serta merta memberitahu Bank Negara Malaysia.

### **Kuasa-kuasa, tugas dan tanggungjawab Ombudsman**

6. Ombudsman hendaklah menjalankan segala kuasa, tugas dan tanggungjawab menurut Perkara Persatuan, Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Skim Ombudsman Kewangan dan TTR ini, termasuk mengadjudikasikan dan membuat keputusan muktamad berkenaan suatu Pertikaian.

### **Peralihan daripada Skim Pendahulu**

7. Untuk tujuan peralihan daripada Skim Pendahulu kepada SOK –

(1) Mana-mana Pertikaian yang telah didaftarkan buat kali pertama oleh Biro Pengantaraan Kewangan di bawah Skim Pendahulu dan masih belum diselesaikan pada 1 Oktober 2016, ia akan dianggap telah dipindahkan kepada SOK pada 1 Oktober 2016. Walau bagaimanapun, OPK akan mengendalikan Pertikaian sedemikian berdasarkan TTR Skim Pendahulu di mana Award monetari maksimum yang boleh diberi di bawah Skim Pendahulu adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual 1 TTR ini; dan

(2) Mana-mana Pertikaian yang telah didaftarkan buat kali pertama di bawah Skim Pendahulu dan telah diselesaikan sebelum 1 Oktober 2016 dan selepas daripada itu dibuka semula oleh OPK kerana wujudnya bukti-bukti baru yang pada atau selepas 1 Oktober 2016 akan dikendalikan menurut TTR Skim Pendahulu.

8. Bagi mana-mana satu Pertikaian yang dirujuk kepada SOK pada atau selepas 1 Oktober 2016, TTR ini akan diguna-pakai.

### **Pengadu yang layak**

9. Tertakluk kepada Award monetari maksimum yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini, berikut adalah Pengadu yang layak merujuk sesuatu Pertikaian kepada SOK:

(1) seseorang pengguna kewangan yang mengguna atau telah menggunakan mana-mana perkhidmatan kewangan atau produk yang disediakan oleh seorang Anggota –

- (a) bagi maksud persendirian, domestik atau isi-rumah; atau
  - (b) berkaitan dengan suatu perniagaan kecil.
- (2) Bagi maksud subperenggan (1) di atas, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain –
- (a) seseorang pengguna kewangan, termasuklah orang yang diinsuranskan di bawah insurans berkelompok atau orang yang dilindungi di bawah takaful berkelompok di mana premium dibayar atau caruman disumbangkan oleh orang yang diinsuranskan atau orang yang dilindungi, mengikut mana-mana yang berkenaan;
  - (b) perniagaan kecil merujuk kepada perusahaan kecil dan sederhana (PKS) sebagaimana yang didefinisikan dalam “Garis Panduan Definisi Baharu PKS” yang disediakan oleh SME Corporation Malaysia (Oktober 2013); dan
  - (c) seseorang pengguna kewangan termasuk pihak ketiga yang merupakan:
    - (i) seorang penuntut polisi insurans atau takaful motor bagi kerosakan harta benda pihak ketiga;
    - (ii) penjamin bagi kemudahan kredit yang diberi oleh seorang Anggota;
    - (iii) penama atau benefisiari di bawah suatu polisi hayat/sijil takaful keluarga atau suatu polisi kemalangan diri/sijil takaful kemalangan diri, termasuk benefisiari di bawah kumpulan insurans atau takaful berkelompok di mana premium dibayar atau caruman disumbangkan oleh orang yang diinsuranskan atau individu yang dilindungi, mengikut mana-mana yang berkenaan ; dan
    - (iv) orang yang diinsuranskan dan benefisiari orang yang diinsuranskan di bawah kumpulan insurans atau individu yang dilindungi dan benefisiari orang yang dilindungi di bawah takaful berkelompok di mana premium dibayar atau caruman yang disumbangkan oleh kerajaan Persekutuan dan/atau Kerajaan Negeri dan kumpulan insurans atau takaful berkelompok untuk orang yang diinsuranskan atau individu yang dilindungi, berurusan terus dengan Anggota berkenaan sekiranya ada tuntutan.

- (d) Untuk mengelakkan sebarang keraguan, hanya OPK sahaja yang mempunyai budi bicara mutlak untuk menentukan sama ada seseorang pengguna kewangan adalah Pengadu yang layak bagi tujuan merujuk suatu Pertikaian kepada SOK. Keputusan OPK itu adalah muktamad dan mengikat Anggota dan Pengadu yang layak.

### **Jenis Pertikaian yang layak dipertimbangkan**

10. OPK hendaklah mempertimbangkan Pertikaian terhadap mana-mana Anggota (termasuk pegawainya, wakilnya dan/atau ejennya) untuk tuntutan kerugian kewangan secara langsung tertakluk kepada had monetari seperti yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini.

11. OPK hendaklah mengendalikan Pertikaian yang difailkan oleh Pengadu yang layak terhadap mana-mana Anggota tanpa mengambil-kira sama ada penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan adalah seorang Anggota pada masa sesuatu perbuatan atau peninggalan itu dilakukan.

### **Award dan had monetari**

12. (1) Suatu Award yang diberikan oleh Ombudsman dan diterima oleh Pengadu yang layak hendaklah mengikat Anggota yang berkenaan.
- (2) Suatu Award yang diberikan oleh Ombudsman hendaklah dibuat menurut had monetari seperti yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini.
- (3) Suatu Pertikaian yang melibatkan tuntutan monetari yang melebihi had monetari seperti yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini boleh dirujuk kepada SOK jika OPK, Pengadu yang layak dan Anggota yang terlibat dalam Pertikaian itu bersetuju –
- (a) untuk merujuk Pertikaian itu kepada SOK; dan
  - (b) bahawa Award monetari boleh melebihi had monetari seperti yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini.

### **Pertikaian di luar skop SOK**

13. OPK **tidak akan** mempertimbangkan Pertikaian-Pertikaian berikut :-

- (1) Pertikaian yang melebihi had monetari seperti yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini, melainkan telah dipersetujui bersama antara OPK, Pengadu yang layak dan Anggota yang berkenaan, secara bertulis seperti yang diperuntukkan dalam subperenggan 12(3) di atas;

- (2) Pertikaian berhubung penentuan harga umum, ciri-ciri produk, keputusan kredit atau pengunderaitan, atau permohonan penstrukturan atau penjadualan semula pinjaman atau pembiayaan yang merupakan Keputusan Komersial yang dibuat menurut budi bicara Anggota;
- (3) Pertikaian mengenai keputusan pengunderaitan, piawaian, jadual dan prinsip aktuari yang digunakan oleh Anggota bagi perniagaan insurans atau takaful jangka panjang (termasuk kaedah pengiraan nilai penyerahan, nilai polisi atau sijil berbayar dan sistem bonus serta kadar bonus untuk polisi insurans atau sijil takaful) berikutan suatu tuntutan insurans atau takaful, melainkan pertikaian berhubung bayaran yang telah dijamin dan disebut secara jelas dalam terma-terma dan syarat-syarat polisi insurans/sijil takaful;
- (4) Pertikaian berkenaan suatu kontrak pekerjaan di antara Anggota dan pegawai dan pekerjanya, atau Pertikaian terhadap ejen Anggota atau urusan agensi di antara Anggota dan ejennya;
- (5) Pertikaian yang tertakluk kepada prosiding di mahkamah atau penimbang tara atau Pertikaian yang telah diputuskan oleh mahkamah atau penimbang tara;
- (6) Pertikaian hanya dirujuk kepada SOK selepas enam bulan dari tarikh surat keputusan muktamad Anggota;
- (7) Pertikaian yang melebihi had masa di bawah Akta Had Masa 1953 atau Ordinan Had Masa (Sabah) (Bab. 72) atau Ordinan Had Masa (Sarawak) (Bab. 49);
- (8) Pertikaian yang telah diputuskan oleh OPK (termasuk suatu Pertikaian yang telah diputuskan di bawah Skim Pendahulu) melainkan terdapat bukti-bukti baru yang faktanya material dan boleh dipertimbangkan oleh OPK untuk menukar keputusan terdahulunya;
- (9) Pertikaian mengenai prestasi pelaburan mana-mana produk kewangan kecuali yang berhubung dengan kegagalan pendedahan fakta penting atau salah nyata oleh Anggota;
- (10) Pertikaian mengenai perkhidmatan dan produk pasaran modal yang ditawarkan atau dipasarkan oleh Anggota;
- (11) Pertikaian melibatkan lebih daripada seorang Pengadu yang layak di mana Pertikaian telah dirujuk kepada SOK tanpa persetujuan Pengadu yang lain dan OPK berpendapat bahawa adalah tidak sesuai untuk mengendalikan Pertikaian berkenaan tanpa persetujuan semua Pengadu yang layak;

(12) Pertikaian melibatkan tuntutan yang berbangkit daripada kecederaan tubuh badan atau kematian pihak ketiga; dan

(13) Pertikaian berkenaan pembayaran wang polisi di bawah polisi hayat dan polisi kemalangan diri atau pembayaran manfaat takaful di bawah sijil takaful keluarga dan sijil takaful kemalangan diri sebagaimana yang diperuntukkan masing-masing dalam Jadual 10 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 atau Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013.

### **Budi bicara untuk mengecualikan Pertikaian**

14. OPK boleh, atas budi bicaranya, tidak mempertimbangkan atau tidak meneruskan pengendalian mana-mana Pertikaian, jika OPK berpendapat bahawa tindakan sedemikian adalah sesuai atas sebab-sebab berikut:

- (1) Pertikaian itu adalah remeh-temeh, menyusahkan atau kekurangan fakta; atau
- (2) Pertikaian tersebut berkaitan dengan frod atau penipuan atau mempunyai unsur frod atau penipuan dan, oleh itu, adalah lebih sesuai dikendalikan oleh agensi penguatkuasa yang relevan.

15. Keputusan oleh OPK untuk mengecualikan atau menolak mana-mana Pertikaian hendaklah didokumenkan dan disokong dengan alasan secara bertulis. Keputusan OPK itu hendaklah dikaji semula oleh Lembaga Pengarah secara berkala.

### **Pengecualian suatu Pertikaian**

16. (1) Apabila suatu Pertikaian adalah di luar skop TTR ini atau apabila OPK menggunakan budi bicaranya untuk mengecualikan Pertikaian tersebut menurut perenggan 14 TTR ini, OPK hendaklah memaklumkan hal yang sedemikian kepada Pengadu yang layak (dan pihak-pihak lain yang terlibat) dan memberi alasan keputusan atau pengecualiannya.

(2) Sekiranya Pengadu yang layak membantah keputusan OPK mengecualikan Pertikaian beliau menurut perenggan 14 TTR ini dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan keputusan OPK, OPK mungkin akan mengkaji semula Pertikaian tersebut jika OPK berpuas hati setelah mempertimbangkan alasan-alasan bantahan Pengadu yang layak, dan Pertikaian tersebut adalah di dalam kompetensi dan skop OPK.

(3) Bagi tujuan subperenggan 16(2), OPK hendaklah –



- (a) memaklumkan Pengadu yang layak dan Anggota berkenaan keputusan kajian semulanya;
- (b) memberi peluang kepada Pengadu yang layak dan Anggota mengemukakan penghujahan masing-masing, jika ada;
- (c) memberi Pengadu yang layak dan Anggota masing-masing sesalanan penghujahan yang dikemukakan oleh kedua-dua pihak; dan
- (d) mengkaji semula Pertikaian tersebut dan memaklumkan Pengadu yang layak keputusan muktamadnya sama ada untuk mengendalikan Pertikaian atau mengecualikan Pertikaian tersebut.

### **Pendaftaran Pertikaian**

17. (1) Seorang Pengadu yang layak boleh memfailkan suatu Pertikaian dengan OPK sekiranya Pertikaian sedemikian telah terlebih dahulu dirujuk kepada Anggota berkenaan untuk tujuan mencari penyelesaian secara baik dan –

- (a) Anggota yang berkenaan telah mempertimbangkan Pertikaian tersebut dan telah membuat keputusan muktamad tidak lewat daripada 60 hari dari tarikh Pertikaian itu pertama kali dirujuk kepada Anggota, dan keputusan itu tidak dapat diterima oleh Pengadu yang layak; atau
- (b) Tidak ada respons yang diterima daripada Anggota selepas 60 hari dari tarikh Pertikaian itu pertama kali dirujuk kepada Anggota.

(2) Suatu keputusan yang dibuat oleh Anggota di bawah subperenggan (1)(a) di atas –

- (a) hendaklah mengandungi suatu notis memaklumkan Pengadu yang layak maklumat tentang kewujudan dan peranan OPK sebagai badan penyelesaian pertikaian alternatif, termasuk alamat dan telefon OPK, had masa di mana Pengadu yang layak mesti merujuk Pertikaiannya kepada OPK dan had monetari yang boleh diputuskan oleh Ombudsman; dan
- (b) hendaklah dimaklumkan kepada Pengadu yang layak melalui suatu surat atau emel bahawa keputusan itu adalah keputusan muktamad untuk Pertikaian tersebut dan tiada lagi isu yang masih belum diselesaikan di antara Pengadu yang layak dan Anggota berkenaan.

(3) Sebelum mendaftarkan suatu Pertikaian, OPK hendaklah mengesahkan sama ada –

- (a) Pertikaian itu adalah di dalam skop SOK;
- (b) Pengadu adalah seorang Pengadu yang layak di bawah SOK; dan
- (c) maklumat berhubung Pertikaian yang dikemukakan adalah lengkap dan mencukupi, termasuk –
  - (i) butiran peribadi yang dapat mengesahkan identiti Pengadu yang layak; dan
  - (ii) sesalinan kontrak perkhidmatan atau produk kewangan yang dipertikaikan termasuk rekod transaksi yang dipertikaikan, sesalinan polisi insurans atau sijil takaful, laporan perubatan, atau laporan pentaksir kerugian, sesalinan keputusan muktamad yang dikeluarkan oleh Anggota menurut subperenggan (1)(a) di atas dan borang kebenaran pendedahan maklumat perbankan, mengikut mana-mana yang berkenaan.

(4) OPK hendaklah mendaftar Pertikaian tersebut dalam tempoh masa satu minggu daripada tarikh penerimaan maklumat yang lengkap daripada Pengadu yang layak.

(5) Jika Pertikaian tersebut jatuh di luar bidang kuasa SOK, OPK hendaklah memaklumkan hal yang sedemikian kepada Pengadu yang layak.

(6) Mana-mana Anggota tidak boleh memulakan sebarang tindakan undang-undang atau mengancam untuk memulakan tindakan undang-undang terhadap Pengadu yang layak jika Pengadu yang layak telah merujuk Pertikaian tersebut kepada SOK, melainkan sekiranya had masa tindakan untuk Pertikaian itu akan terbatas di bawah Akta Had Masa 1953 atau Ordinan Had Masa (Sabah) (Bab. 72) atau Ordinan Had Masa (Sarawak) (Bab. 49), mengikut mana-mana yang berkenaan.

### **Had masa untuk merujuk suatu Pertikaian**

18. (1) Pengadu yang layak boleh merujuk suatu Pertikaian kepada SOK –

- (a) dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad Anggota ke atas Pertikaian tersebut; atau

- (b) selepas tempoh enam puluh (60) hari dari tarikh Pertikaian tersebut pertama kali dirujuk kepada Anggota yang mana masih belum ada sebarang maklum balas yang diterima dari Anggota berkenaan.
- (2) OPK masih boleh mempertimbangkan mana-mana Pertikaian yang di luar had masa seperti yang dinyatakan dalam subperenggan (1)(a) di atas jika –
- (a) wujudnya keadaan-keadaan luar biasa yang membolehkan OPK menerima Pertikaian yang sedemikian. Ini termasuklah, tetapi tidak terhad kepada, keadaan-keadaan di mana Pengadu yang layak sakit tenat sepanjang tempoh masa di mana beliau seharusnya telah merujuk Pertikaian tersebut kepada SOK; atau
  - (b) Anggota berkenaan tidak membantah keputusan OPK menerima Pertikaian tersebut.

### **Kaedah penyelesaian Pertikaian**

19. Untuk menyelesaikan suatu Pertikaian, OPK boleh menggunakan mana-mana satu kaedah berikut sepanjang proses penyelesaian Pertikaian, termasuk peringkat Pengurusan Kes atau Adjudikasi, mengikut mana-mana yang berkenaan:

- (1) perundingan;
- (2) perdamaian atau pengantaraan; atau
- (3) Adjudikasi

20. Sepanjang proses penyelesaian, Anggota dan Pengadu yang layak hendaklah tidak mendapatkan perkhidmatan seseorang peguam atau firma guaman berhubung Pertikaian yang dikendalikan oleh OPK.

### **Pemberian data, dokumen dan maklumat oleh Anggota dan/atau Pengadu yang layak**

21. Mana-mana Anggota dan Pengadu yang layak hendaklah, atas permintaan OPK, Pengurus Kes atau Ombudsman, memberi atau mendapatkan apa-apa data, maklumat dan dokumen sebagaimana yang diminta oleh OPK masing-masing dalam tempoh masa 14 hari dan 30 hari dari tarikh OPK memaklumkan permintaannya atau dalam tempoh masa lain yang mungkin ditetapkan oleh OPK.

22. Pihak-pihak yang bertikaian hendaklah mematuhi permintaan OPK di bawah perenggan 21, kecuali Anggota atau Pengadu yang layak masing-masing dalam tempoh 14 hari dan 30 hari dapat membuktikan bahawa –

(1) tindakan memberi apa-apa data, dokumen dan maklumat seperti yang diminta oleh OPK merupakan satu tindakan yang akan menyebabkan pihak-pihak yang bertikaian melakukan kesalahan pecah kerahsiaan atau melanggar kewajiban kerahsiaan kepada pihak ketiga dan, walaupun pihak-pihak yang bertikaian telah mencuba sedaya upaya untuk mendapatkan kebenaran pendedahan daripada pihak ketiga yang berkenaan, kebenaran tersebut gagal diperolehi;

(2) tindakan memberi apa-apa data, dokumen dan maklumat seperti yang diminta oleh OPK merupakan satu tindakan yang akan menyebabkan pihak-pihak yang bertikaian melanggar perintah mahkamah atau menjejaskan apa-apa siasatan yang dijalankan oleh pihak polis atau agensi penguatkuasa yang lain;

(3) data, dokumen dan maklumat seperti yang diminta oleh OPK tidak wujud atau tidak ada lagi dalam simpanan atau kawalan pihak-pihak yang bertikaian; atau

(4) siasatan tambahan perlu dilakukan oleh pihak-pihak yang bertikaian memandangkan data, dokumen dan maklumat yang diminta oleh OPK merupakan sesuatu yang baru dan memerlukan input atau nasihat dari seorang pakar.

23. Walau apa pun tempoh masa yang disebut dalam perenggan 21 dan 22, OPK boleh menentukan tempoh yang berlainan setelah mengambil kira jenis dan tahap kerumitan data, dokumen dan maklumat yang diminta dari pihak-pihak yang bertikaian.

#### **Obligasi lain pihak-pihak yang bertikaian**

24. Mana-mana pihak yang bertikaian hendaklah mematuhi apa-apa permintaan yang dikemukakan oleh OPK atau mengambil apa-apa tindakan yang difikirkan perlu untuk membantu proses penyelesaian Pertikaian dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh OPK di mana permintaan itu mungkin memerlukan mana-mana pihak yang bertikaian untuk –

(1) menghadiri sesi temuduga;

(2) mengemukakan Akuan Berkanun orang yang mempunyai pengetahuan atau ada kaitan dengan Pertikaian tersebut – dalam perkara seorang Anggota, ia merangkumi kakitangan dan/atau ejennya;

(3) menyiapkan siasatan dalaman ke atas Pertikaian tersebut;

(4) melantik pakar bebas dan mendapatkan pendapat beliau berhubung perkara yang berkaitan dengan Pertikaian tersebut; atau

(5) membuat siasatan susulan terhadap isu-isu spesifik yang telah dikenal pasti oleh Pengurus Kes atau Ombudsman, mengikut mana-mana yang berkenaan.

### **Budi bicara untuk memanjangkan masa**

25. Tiada apa-apa dalam TTR menghadkan kebolehan atau budi bicara OPK untuk memberi mana-mana pihak yang bertikaian suatu lanjutan masa (walaupun tempoh asal atau tempoh yang dilanjutkan telah berakhir) sekiranya OPK menganggap ianya adalah wajar untuk berbuat demikian.

### **Akibat ketidakpatuhan**

26. Jika mana-mana pihak yang bertikaian gagal mengemukakan atau mendapatkan apa-apa data, dokumen dan maklumat, atau gagal mengambil apa-apa tindakan yang dikehendaki oleh OPK dalam tempoh masa yang ditetapkan tanpa sebab yang munasabah, OPK bolehlah mengambil langkah-langkah yang difikirkannya berpatutan dalam keadaan tersebut. Ini termasuklah –

(1) meneruskan resolusi Pertikaian tersebut di mana suatu inferens bertentangan boleh diambil terhadap kegagalan pihak itu untuk mematuhi permintaan OPK; atau

(2) tidak meneruskan proses penyelesaian Pertikaian jika Pengadu yang layak gagal mematuhi permintaan OPK.

### **"Tanpa Prejudis" – maklumat tidak boleh diguna dalam prosiding mahkamah**

27. OPK beroperasi atas dasar "tanpa prejudis". Ini bermakna maklumat yang diperolehi melalui atau dari OPK tidak boleh digunakan dalam mana-mana prosiding mahkamah.

### **Pendekatan atau kaedah penyelesaian Pertikaian**

28. Memandangkan OPK adalah satu badan alternatif penyelesaian pertikaian dan bukannya satu mahkamah, proses penyelesaiannya adalah "*inkuisitorial*" dan tidak terikat dengan mana-mana proses atau kaedah keterangan mahkamah, pendakwaan, pembelaan oleh seorang peguam, saksi-saksi bersumpah, pemeriksaan-balas dan prosedur undang-undang formal seperti yang diterima pakai oleh mahkamah. Pengurus Kes atau Ombudsman yang mengendalikan Pertikaian yang berkenaan hendaklah menyiasat atau memeriksa sebarang bukti berhubung Pertikaian itu serta mungkin menghubungi pihak-pihak yang bertikaian untuk mendapatkan penjelasan lanjut berhubung fakta atau bukti tersebut.

29. Mana-mana satu Pertikaian akan diselesaikan berdasarkan dokumen atau maklumat yang telah dikemukakan oleh pihak-pihak yang bertikaian kepada OPK. Sekiranya dianggap perlu oleh OPK, ia mungkin mengadakan perbincangan atau temuduga dengan pihak-pihak yang bertikaian secara berasingan atau bersama. Perbincangan atau temuduga sedemikian bukanlah suatu prosedur mandatori atau langkah wajib proses penyelesaian Pertikaian. OPK boleh menggunakan budi bicaranya untuk melakukan apa-apa yang difikirkan sesuai dan perlu untuk menyelesaikan Pertikaian tersebut.

### **Kriteria penyelesaian Pertikaian**

30. Dalam membuat apa-apa keputusan untuk menyelesaikan suatu Pertikaian, OPK boleh melakukan apa-apa yang difikirkan adil dalam segala hal keadaan setelah mengambil kira setiap yang berikut –

- (1) terma-terma dan syarat-syarat kontrak perkhidmatan atau produk kewangan yang dibuat di antara pihak-pihak yang bertikaian;
- (2) undang-undang yang terpakai, peraturan-peraturan, piawaian dan/atau garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia, dan juga amalan-amalan terbaik industri; dan
- (3) mengambil kira tetapi tidak terikat oleh apa-apa keputusan terdahulu OPK atau Skim Pendahulu, jika ada.

### **Nasihat pakar**

31. Bagi tujuan menyelesaikan suatu Pertikaian, OPK boleh berunding dengan mana-mana orang, termasuk persatuan-persatuan/badan-badan naungan industri kewangan, persatuan-persatuan pengguna, Majlis Peguam, kementerian atau agensi kerajaan, jika difikirkan sesuai oleh OPK untuk berbuat demikian.

32. OPK boleh mendapatkan nasihat pakar termasuk nasihat pakar undang-undang, pakar industri kewangan, pakar perubatan atau mana-mana orang lain sebagaimana difikirkan sesuai oleh OPK. Dalam hubungan ini, OPK mungkin mengarahkan Anggota yang berkenaan membayar kos mendapatkan nasihat pakar tersebut, dengan syarat:

- (1) fi nasihat pakar itu, dalam pendapat OPK, adalah munasabah setelah mengambil-kira kerumitan Pertikaian tersebut; dan
- (2) fi itu tidak berbeza jauh daripada kadar fi pasaran bagi nasihat pakar seumpama itu.

### **Pendedahan maklumat kepada pihak-pihak yang bertikaian**

33. (1) OPK hendaklah tidak mendedahkan maklumat kepada mana-mana satu pihak bertikaian sebarang data, dokumen dan maklumat yang dikemukakan oleh satu pihak bertikaian yang lain di mana pihak yang mengemukakan data, dokumen dan maklumat tersebut enggan memberi persetujuan untuk pendedahkan sedemikian.

(2) Jika satu pihak bertikaian enggan memberikan persetujuannya supaya data, dokumen dan maklumat didedahkan kepada satu pihak yang lain, OPK tidak berhak menggunakan data, dokumen atau maklumat tersebut untuk mencapai keputusan bertentangan terhadap pihak yang mana maklumat sulit tersebut tidak didedahkan kecuali OPK mendapati wujudnya hal keadaan yang khas.

### **Proses penyelesaian Pertikaian**

34. Melainkan jika perenggan 35 TTR ini terpakai, proses penyelesaian Pertikaian adalah seperti berikut:-

#### **Pengurusan Kes (Peringkat Pertama)**

(1) Mana-mana Pertikaian hendaklah diuruskan oleh seorang Pengurus Kes yang ditentukan oleh OPK;

(2) Peranan Pengurus Kes termasuklah menggalakkan perbincangan dan mengadakan dialog di antara pihak-pihak yang bertikaian, memberi panduan dan membantu kedua-dua pihak menjelaskan kepentingan masing-masing serta memahami perbezaan kepentingan yang wujud di antara kedua-dua pihak, dan cuba menyelesaikan Pertikaian itu secara rundingan dan perdamaian supaya suatu penyelesaian yang dipersetujui oleh kedua-dua pihak;

(3) Pengurus Kes berhak meminta apa-apa data, dokumen dan maklumat yang relevan dengan Pertikaian dari pihak-pihak yang bertikaian;

(4) Pihak-pihak yang bertikaian hendaklah memberikan kepada Pengurus Kes data, dokumen dan maklumat yang relevan dengan Pertikaian tersebut dalam tempoh yang ditetapkan oleh Pengurus Kes bersama laporan hasil siasatan Anggota yang lengkap terhadap Pertikaian tersebut (termasuk alasan-alasan untuk keputusannya dan lain-lain dokumen dan maklumat yang relevan), mengikut mana-mana yang berkenaan, setelah Pengadu yang layak merujuk aduan beliau kepada Anggota berkenaan buat pertama kalinya;

(5) Selepas pihak-pihak yang bertikaian diberi peluang yang munasabah untuk membuat penghujahan atau mengemukakan data, dokumen dan



maklumat berkaitan dengan Pertikaian, Pengurus Kes boleh memulakan proses resolusi Pertikaian melalui perundingan, pengantaraan atau perdamaian, mengikut mana-mana yang berkenaan, demi mencapai persetujuan bersama dalam tempoh masa tiga (3) bulan dari tarikh penerimaan data, dokumen dan maklumat yang lengkap dari pihak-pihak yang bertikaian;

(6) Pengurus Kes hendaklah mengadakan sesi temu-bual, jika dianggap perlu, sama ada melalui perbualan telefon ataupun perjumpaan secara bersemuka. Pengurus Kes mungkin berjumpa dengan mana-mana pihak yang bertikaian secara bersama atau secara berasingan. Pertemuan berasingan diadakan demi mempertingkatkan lagi fahaman Pengurus Kes berhubung kedudukan pihak-pihak yang bertikaian terhadap isu yang dipertikaikan dan ia juga dapat membantu Pengurus Kes menerangkan pandangan setiap pihak yang bertikaian dengan lebih jelas. Kedua-dua pihak yang bertikaian dilarang merekod (secara visual atau audio) pertemuan atau perbincangan dengan Pengurus Kes;

(7) Proses pengurusan kes hendaklah dijalankan dalam keyakinan yang ketat ("*in strict confidence*") dan segala komunikasi yang berkaitan dengan pengurusan kes tersebut hendaklah tidak digunakan dalam mana-mana prosiding mahkamah;

(8) Tertakluk kepada kelulusan Ombudsman, Pengurus Kes boleh menolak mana-mana Pertikaian yang pada pendapat Pengurus Kes adalah Pertikaian yang dimaksudkan dalam hal keadaan yang dinyatakan dalam perenggan 14 TTR ini;

(9) Semasa Pertikaian sedang disiasat oleh Pengurus Kes, pihak-pihak yang bertikaian tidak dihalang daripada mencapai suatu penyelesaian terbaik untuk Pertikaian tersebut;

(10) Pengadu yang layak boleh menarik diri dari proses pengurusan kes pada bila-bila masa sebelum Pengurus Kes mengeluarkan Syor penyelesaian Pertikaian dengan memberi notis penarikan diri secara bertulis kepada Pengurus Kes. Opsyen ini, walau bagaimana pun, tidak boleh dibuat oleh Anggota berkenaan;

(11) Jika pihak-pihak yang bertikaian gagal mencapai suatu persetujuan bersama, Pengurus Kes akan membuat suatu penilaian dan mengeluarkan suatu Syor dalam tempoh masa 30 hari dari tarikh pihak-pihak yang bertikaian gagal mencapai persetujuan sedemikian;

(12) Jika kedua-dua pihak yang bertikaian menerima Syor Pengurus Kes dalam tempoh masa 30 hari dari tarikh Syor atau sebelum tarikh yang

ditetapkan di dalam Syor (yang mana lebih lewat), Pertikaian itu akan diselesaikan berdasarkan Syor tersebut dan Pengurus Kes hendaklah merekodkan secara bertulis terma-terma penyelesaian yang dicapai oleh pihak-pihak yang bertikaian dan kedua-dua pihak tersebut hendaklah menandatangani suatu Perjanjian Penyelesaian;

(13) Sekiranya mana-mana satu pihak yang bertikaian tidak menerima Syor yang dibuat oleh Pengurus Kes, pihak-pihak yang bertikaian itu tidak terikat dengan Syor tersebut. Pihak-pihak yang bertikaian boleh menuntut hak masing-masing melalui cara yang lain, termasuk merujuk Pertikaian berkenaan kepada Ombudsman untuk diadjudikasi dalam tempoh 30 hari dari tarikh Syor atau sebelum tarikh yang ditetapkan di dalam Syor (yang mana lebih lewat), atau mengambil tindakan mahkamah atau memulakan proses penimbang-taraan (abitrasi);

(14) Proses Pengurusan Kes tamat bila –

- (a) Pengadu yang layak menarik diri dari Pengurusan Kes;
- (b) Pertikaian tersebut diselesaikan secara perdamaian di antara kedua-dua pihak yang bertikaian;
- (c) Pihak-pihak yang bertikaian berkenaan menerima Syor Pengurus Kes dan menandatangani Perjanjian Penyelesaian;
- (d) Pertikaian tersebut telah dirujuk kepada Ombudsman untuk proses Adjudikasi; atau
- (e) Pengadu yang layak telah memulakan proses prosiding mahkamah terhadap Anggota berkenaan atau proses penimbang-taraan (abitrasi).

### **Adjudikasi oleh Ombudsman (Peringkat Kedua)**

(15) Jika Pertikaian tidak dapat diselesaikan selepas proses Pengurusan Kes, Pengurus Kes akan mengeluarkan suatu Syor bagaimana Pertikaian itu harus diselesaikan. Sekiranya mana-mana satu pihak-pihak yang bertikaian tidak dapat menerima Syor tersebut, pihak yang berkenaan boleh merujuk Pertikaian itu kepada Ombudsman dalam tempoh 30 hari dari tarikh Syor itu atau sebelum tarikh yang telah ditetapkan dalam Syor itu (yang mana lebih lewat);

(16) Ombudsman yang ditentukan oleh OPK untuk mengadjudikasikan Pertikaian mungkin akan memberi penilaian awalan terhadap Pertikaian tersebut sebelum meneruskan proses adjudikasi. Pihak-pihak yang bertikaian

hendaklah diberi peluang yang munasabah untuk mengemukakan hujah lanjut atau maklumat tambahan, jika ada, berhubung Pertikaian tersebut;

(17) Ombudsman berhak meminta data, dokumen dan maklumat tambahan yang relevan kepada Pertikaian daripada pihak-pihak yang bertikaian. Pihak-pihak yang bertikaian hendaklah mengemukakan semua data, dokumen atau maklumat dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh Ombudsman;

(18) Ombudsman hendaklah menerima keterangan/bukti bertulis yang dikemukakan oleh pihak-pihak yang bertikaian dan mungkin juga menerima keterangan/bukti dalam bentuk yang lain yang difikirkan sesuai, termasuk keterangan/bukti dalam bentuk rakaman visual atau audio. Ombudsman hendaklah memberi pertimbangan sewajarnya ke atas segala keterangan/bukti yang telah diterima;

(19) Proses Adjudikasi boleh dilakukan dengan cara penyerahan dokumen (termasuk penghujahan bertulis, balasan dan penjelasan bertulis, jika ada) atau dengan cara pendengaran. Selepas penyerahan dokumen lengkap dilakukan atau pada suatu masa yang ditetapkan oleh Ombudsman, sesi pendengaran dengan pihak-pihak yang bertikaian bolehlah diadakan, jika perlu. Pihak-pihak yang bertikaian hendaklah tidak merakam (sama ada secara visual atau audio) sesi pendengaran tersebut. Sekiranya tidak ada pendengaran dilakukan, Ombudsman akan membuat keputusan berdasarkan dokumen yang dikemukakan;

(20) Ombudsman hendaklah mengadjudikasikan Pertikaian itu bebas dari dapatan atau Syor yang dibuat oleh Pengurus Kes pada peringkat Pengurusan Kes dan mengeluarkan keputusan muktamad beliau dalam tempoh masa 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang penuh dan lengkap dari pihak-pihak yang bertikaian;

(21) Pengadu yang layak boleh menarik diri dari proses Adjudikasi pada bila-bila masa sebelum Ombudsman membuat keputusan muktamad dengan memberi notis penarikan-diri secara bertulis kepada Ombudsman. Anggota yang berkenaan, walau bagaimanapun, tidak boleh memilih opsyen sedemikian;

(22) Apabila suatu keputusan ke atas Pertikaian itu telah dibuat oleh Ombudsman melalui proses Adjudikasi, maka ianya juga bermaksud proses penyelesaian pertikaian yang dikendalikan oleh OPK telah tamat. Pengadu yang layak atau Anggota yang berkenaan tidak boleh membuat rayuan terhadap keputusan Ombudsman itu;

(23) Setelah Ombudsman membuat keputusan muktamad ke atas Pertikaian tersebut, Pengadu yang layak bebas memilih sama ada untuk menerima atau menolak keputusan Ombudsman;

(24) Jika Pengadu yang layak menerima keputusan muktamad Ombudsman dalam tempoh 30 hari dari tarikh keputusan tersebut, pihak-pihak yang bertikaian terikat dengan keputusan berkenaan. Ombudsman mungkin, setelah mempertimbangkan sebab-sebab kelewatan, melanjutkan masa untuk Pengadu yang layak mempertimbangkan keputusan muktamad Ombudsman dan jika keputusan itu diterima oleh Pengadu yang layak, keputusan sedemikian mengikat pihak-pihak yang bertikaian;

(25) Ombudsman hendaklah merekodkan secara bertulis terma-terma penyelesaian yang dicapai oleh pihak-pihak yang bertikaian dan memastikan Perjanjian Penyelesaian ditandatangani oleh kedua-dua pihak tersebut. Anggota hendaklah mematuhi Award yang diberikan oleh Ombudsman dalam tempoh masa 14 hari dari tarikh Pengadu yang layak memaklumkan Anggota berkenaan keputusan beliau menerima Award tersebut;

(26) Jika Pengadu yang layak tidak menerima keputusan muktamad Ombudsman, kedua-dua pihak yang bertikaian bebas mengambil apa-apa tindakan lain yang difikirkan sesuai untuk menyelesaikan Pertikaian tersebut, termasuklah mengambil tindakan mahkamah atau penimbang-taraan (arbitrasi); dan

(27) Adjudikasi tamat apabila –

- (a) Pengadu yang layak menarik diri daripada Adjudikasi;
- (b) Pihak-pihak yang bertikaian menerima penilaian awal Ombudsman ke atas Pertikaian tersebut sebelum proses Adjudikasi bermula dan menandatangani suatu Perjanjian Persetujuan menurut peruntukan di bawah perenggan 4 Terma-Terma dan Peraturan Adjudikasi;
- (c) Ombudsman telah membuat keputusan muktamad dan/atau memberi suatu Award untuk Pertikaian itu; atau
- (d) Pengadu yang layak telah mengambil tindakan mahkamah atau memulakan proses penimbang-taraan (arbitrasi) terhadap Anggota berkenaan.

### **Proses penyelesaian Pertikaian dipercepatkan**

(35) Walau apa pun dalam perenggan 34 TTR ini, suatu Pertikaian boleh dirujuk untuk diadjudikasikan tanpa Pengurus Kes mengeluarkan Syor jika OPK

berpendapat bahawa demi kepentingan pihak-pihak yang bertikaian, Pertikaian tersebut harus diselesaikan dengan segera setelah menimbang kemungkinan wujudnya risiko sistemik, jenis perkhidmatan dan produk kewangan yang terlibat, amaun kerugian yang ditanggung dan kerumitan teknikal berkaitan Pertikaian tersebut.

(36) OPK hendaklah memaklumkan pihak-pihak yang bertikaian jika ia bercadang mempercepatkan penyelesaian Pertikaian tersebut menerusi proses Adjudikasi. OPK tidak harus memulakan proses Adjudikasi tanpa terlebih dahulu memberi peluang yang munasabah kepada pihak-pihak yang bertikaian untuk mengemukakan penghujahan yang lanjut atau mengemukakan dokumen atau maklumat tambahan berkaitan isu yang dipertikaikan, jika ada.

### **Syor dan Keputusan Muktamad**

(37) Syor yang dibuat oleh Pengurus Kes atau keputusan muktamad yang dibuat oleh Ombudsman, mengikut mana-mana yang berkenaan, hendaklah –

- (1) secara bertulis;
- (2) mencapai satu kesimpulan –
  - (a) tentang merit Pertikaian; atau
  - (b) tentang ketidaksesuaian OPK membuat apa-apa keputusan tentang merit Pertikaian tersebut.
- (3) menyatakan alasan-alasan untuk kesimpulan tentang merit Pertikaian tersebut atau pendapat berhubung kesimpulan bagi perkara di bawah subperenggan (2)(b) di atas;
- (4) apa-apa remedi yang OPK berpendapat adalah adil dan wajar; dan
- (5) diberi kepada pihak-pihak yang bertikaian.

### **Pelepasan yang mengikat perlu diberi oleh Pengadu yang layak**

(38) Apabila Pengadu yang layak menerima suatu Syor atau keputusan muktamad Ombudsman, Pengadu yang layak hendaklah memberi Anggota berkenaan satu pelepasan yang mengikat yang bertujuan melepaskan liabiliti Anggota berhubung dengan perkara-perkara yang diselesaikan secara persetujuan bersama seperti yang disyorkan oleh Pengurus Kes atau seperti yang diputuskan melalui proses Adjudikasi, jika diminta oleh Anggota berkenaan. Pelepasan yang mengikat itu hendaklah berkuat kuasa dari tarikh Anggota memenuhi semua obligasinya di

bawah suatu Syor atau keputusan muktamad, mengikut mana-mana yang berkenaan.

(39) Tertakluk kepada subperenggan 41(3), sekiranya Pengadu yang layak menerima sesuatu Syor atau keputusan muktamad Ombudsman, Pengadu yang layak itu dilarang daripada memulakan apa-apa tindakan lain termasuk memfailkan suatu tindakan mahkamah.

### **Jika Pengadu yang layak enggan menerima Syor atau keputusan muktamad**

(40) Jika Pengadu yang layak enggan menerima Syor yang dibuat oleh Pengurus Kes atau keputusan muktamad yang dibuat oleh Ombudsman, beliau tidak terikat dengan Syor atau keputusan muktamad tersebut. Pengadu yang layak itu bebas untuk menuntut hak beliau melalui apa-apa tindakan yang difikirkan sesuai, termasuk memfailkan prosiding di mahkamah atau penimbang-taraan (abitrasi).

### **Jenis-jenis Award**

(41) (1) Suatu Award yang diberi oleh Ombudsman boleh termasuk –

- (a) Award monetari dalam apa-apa amaun sebagaimana yang Ombudsman berpendapat adalah pampasan yang adil bagi apa-apa kerugian langsung tertakluk kepada had monetari sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini;
- (b) suatu Award monetari untuk suatu amaun yang melebihi had monetari sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual 2 TTR ini dengan syarat OPK, Pengadu yang layak dan Anggota yang berkenaan telah bersetuju secara bertulis untuk merujuk Pertikaian tersebut kepada OPK dan Pengadu yang layak dan Anggota berkenaan bersetuju terikat dengan apa-apa monetari Award yang mungkin diputuskan oleh Ombudsman;
- (c) suatu arahan yang menghendaki Anggota yang berkenaan mengambil langkah-langkah tertentu berhubung suatu Pertikaian sebagaimana Ombudsman berpendapat adalah wajar;
- (d) suatu arahan yang menghendaki Anggota yang berkenaan membayar balik kos sebenar yang ditanggung oleh Pengadu yang layak berhubung dengan Pertikaian, tertakluk kepada had maksimum sebanyak RM1,000.00 untuk setiap suatu Pertikaian;
- (e) apa-apa relief lain selaras dengan TTR ini.

(2) OPK hendaklah mencatat dan merekodkan setiap Syor dan keputusan muktamad yang dibuat masing-masing oleh Pengurus Kes dan Ombudsman untuk setiap Pertikaian yang telah dikendalikan oleh OPK.

(3) Suatu Award monetari yang didaftarkan selaras dengan TTR ini yang telah diterima oleh Pengadu yang layak boleh ditebus atau dikuatkuasakan oleh Pengadu yang layak melalui prosiding mahkamah sebagai suatu hutang kontrak tanpa apa-apa tolakan atau tuntutan balas selepas tamat tempoh 14 hari seperti yang dinyatakan dalam subperenggan 34(25).

### **Caj untuk Award yang lewat dibayar**

42. OPK boleh mengarahkan Anggota membayar caj bayaran lewat ke atas Award monetari jika Anggota itu gagal mematuhi Award monetari dalam tempoh 14 hari dari tarikh Pengadu yang layak memaklumkan Anggota berkenaan bahawa beliau bersetuju menerima Award tersebut. Caj bayaran lewat hendaklah dikira berdasarkan –

- (a) kadar purata deposit tetap 1 tahun seperti yang diterbitkan oleh Bank Negara Malaysia + 1% untuk Anggota-Anggota yang dinyatakan dalam Jadual Pertama Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 atau Peraturan 3 Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016, mengikut mana-mana yang berkenaan; dan
- (b) kadar pulangan pelaburan ke atas dana risiko peserta + 1% untuk Anggota-Anggota yang dinyatakan dalam Jadual Pertama Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan Islam (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 atau Peraturan 3 Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016, mengikut mana-mana yang berkenaan.

### **Lain-lain jenis ganti rugi**

43. Ganti rugi punitif, ganti rugi teladan atau ganti rugi teruk hendaklah tidak diawardkan oleh Ombudsman.

### **Levi Tahunan dan Fi Kes**

#### **Levi tahunan yang perlu dibayar oleh orang berlesen atau institusi yang ditetapkan berkuat kuasa 1 Oktober 2016**

44. Berkuat kuasa mulai daripada 1 Oktober 2016, mana-mana Anggota yang merupakan orang berlesen di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, atau institusi yang ditetapkan di bawah Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 hendaklah membayar levi tahunan



yang amaunnya ditentukan setiap tahun berdasarkan keperluan bajet OPK dan ia hendaklah dikongsi secara sama rata oleh semua orang berlesen dan institusi ditetapkan.

**Levi tahunan dan fi kes yang perlu dibayar oleh orang berlesen atau institusi yang ditetapkan berkuat kuasa 1 Oktober 2017**

45. Berkuat kuasa mulai 1 Oktober 2017, mana-mana Anggota yang merupakan orang berlesen di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 atau Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, atau institusi yang ditetapkan di bawah Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 hendaklah membayar –

- (1) levi tahunan (ditentukan setiap tahun berdasarkan keperluan bajet OPK dan dikongsi secara sama rata oleh semua Anggota yang merupakan institusi yang dilesenkan dan institusi kewangan pembangunan yang dilesenkan); dan
- (2) fi kes (yang tidak akan dikembalikan) berjumlah RM1,500.00 bagi setiap satu Pertikaian yang difailkan oleh Pengadu yang layak terhadap Anggota yang berkenaan.

**Fi kes yang perlu dibayar oleh orang yang diluluskan berkuat kuasa mulai daripada 1 Oktober 2017**

46. Mana-mana Anggota yang merupakan orang yang diluluskan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2014 atau Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2014 dikehendaki membayar fi kes (yang tidak dikembalikan) untuk setiap satu Pertikaian yang difailkan oleh Pengadu yang layak terhadap Anggota yang berkenaan. Jumlah fi kes yang perlu dibayar bergantung kepada peringkat proses penyelesaian Pertikaian seperti berikut:-

- (1) fi kes sebanyak RM100.00 bagi setiap Pertikaian yang diselesaikan oleh Pengurus Kes pada peringkat Pengurusan Kes (Peringkat Pertama); dan
- (2) tambahan fi kes sebanyak RM500.00 bagi setiap Pertikaian di mana pihak-pihak yang bertikaian gagal mencapai satu penyelesaian dan membuat keputusan untuk merujuk Pertikaian tersebut kepada Ombudsman untuk diadjudikasikan (Peringkat Kedua).

**Pembiayaan kos operasi OPK bermula tahun 2018**

47. Berkuat kuasa mulai daripada 1 Januari 2018, kos operasi OPK akan dibiayai sepenuhnya menerusi sumbangan levi tahunan yang dibayar oleh Anggota. Amaun fi kes yang diterima oleh OPK akan diambilkira semasa menentukan keperluan bajet OPK bagi operasi tahun 2018 dan tahun-tahun yang berikutnya.

48. OPK akan mengutip bayaran levi tahunan atau fi kes, mengikut mana-mana yang berkenaan, daripada setiap Anggota dalam bulan Januari setiap tahun.

49. Untuk mengelakkan sebarang keraguan, semua levi tahunan atau fi kes yang tertunggak dan masih belum dibayar, tetap perlu dibayar kepada OPK oleh mana-mana Anggota walau pun Anggota yang berkenaan tidak lagi menjadi Anggota SOK.

### **Saksi prosiding mahkamah**

50. Pihak-pihak yang bertikaian hendaklah tidak memanggil OPK dan pegawainya, termasuk Ketua Pegawai Eksekutif, Ombudsman dan Pengurus Kes sebagai saksi atau saksi pakar untuk sebarang prosiding yang berkaitan atau timbul daripada Pertikaian yang dikendalikan oleh OPK.

### **Pemulihan hutang atau lain-lain prosiding**

51. (1) Tertakluk kepada subperenggan (2) di bawah, sekiranya suatu Pertikaian telah difailkan oleh Pengadu yang layak terhadap Anggota dan Pertikaian tersebut telah didaftar dan sedang dikendalikan oleh OPK, Anggota yang berkenaan –

- (a) tidak boleh memulakan prosiding undang-undang terhadap Pengadu yang layak berhubung apa-apa aspek hal perkara Pertikaian itu;
- (b) tidak boleh meneruskan prosiding undang-undang untuk apa-apa perkara yang berhubung dengan perkhidmatan dan produk kewangan yang dipertikaikan; atau
- (c) tidak boleh mengambil sebarang tindakan untuk mendapatkan semula hutang yang merupakan subjek Pertikaian, melindungi mana-mana aset yang menjamin hutang tersebut atau memberikan apa-apa hak untuk mendapatkan semula hutang itu.

(2) Tertakluk kepada kelulusan OPK atas terma-terma yang OPK fikirkan sesuai, Anggota bolehlah–

- (a) memulakan prosiding jika had masa tindakan untuk prosiding tersebut akan tamat tidak lama lagi. Walau bagaimanapun, prosiding tersebut hendaklah diambil tidak melebihi tindakan minimum yang diperlukan untuk memelihara hak undang-undang Anggota berkenaan. Khususnya, Anggota berkenaan tidak boleh mendapatkan penghakiman dalam prosiding undang-undang jika Pertikaian itu telah dirujuk kepada OPK; atau

(b) menggunakan haknya untuk membekukan atau sebaliknya memelihara aset yang merupakan subjek Pertikaian itu.

(3) Sekiranya Pertikaian itu diputuskan oleh OPK selepas daripada itu dan memandangkan keputusan OPK mengikat Anggota berkenaan, Anggota berkenaan perlu menamatkan segala aspek prosiding terhadap Pengadu yang layak yang tidak konsisten dengan keputusan OPK.

### **Prosiding yang diselesaikan**

52. Jika suatu Pertikaian telah dikendalikan oleh OPK dan kemudiannya diselesaikan melalui persetujuan bersama di antara pihak-pihak yang bertikaian, Anggota dilarang memula atau meneruskan apa-apa prosiding undang-undang yang tidak konsisten dengan persetujuan tersebut.

### **Perlindungan daripada prosiding fitnah**

53. Anggota dilarang memulakan apa-apa prosiding fitnah terhadap Pengadu yang layak berhubung dakwaan-dakwaan yang dibuat oleh Pengadu yang layak itu terhadap Anggota berhubung dengan atau yang timbul daripada suatu Pertikaian yang dikendalikan oleh OPK.

### **Kewajipan kerahsiaan**

54. Tiada seorang pun, termasuk ahli Lembaga Pengarah, Ketua Pegawai Eksekutif, Ombudsman, Pengurus Kes, pegawai dan kakitangan OPK yang mempunyai akses kepada sebarang data, dokumen dan maklumat mengenai suatu Pertikaian yang dikendalikan oleh OPK boleh mendedahkan apa-apa data, maklumat dan dokumen berkenaan kepada mana-mana orang, kecuali –

(1) dengan persetujuan Anggota atau Pengadu yang layak, mengikut mana-mana yang berkenaan; atau

(2) melainkan dikehendaki atau dibenarkan membuat pendedahan sedemikian di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002, Peraturan-Peraturan Skim Ombudsman Kewangan dan lain-lain undang-undang bertulis, atau oleh mana-mana mahkamah.

### **Kekebalan daripada liabiliti**

55. OPK, Ketua Pegawai Eksekutif, Ombudsman, Pengurus Kes, pegawai dan kakitangan OPK dan mana-mana orang yang dilantik oleh OPK untuk membantu dalam proses penyelesaian Pertikaian hendaklah tidak bertanggungjawab kepada pihak-pihak yang bertikaian apa-apa kehilangan atau kerugian yang timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa perbuatan atau peninggalan, berkaitan dengan atau yang timbul daripada perkhidmatan yang disediakan oleh

OPK berhubung suatu Pertikaian, jika perbuatan atau peninggalan itu dilakukan atau dibuat atau ditinggalkan dengan suci hati.

### **Ketidakpatuhan dengan TTR**

56. Jika mana-mana Anggota gagal mematuhi atau melaksanakan obligasinya di bawah TTR ini, OPK boleh mengambil apa-apa tindakan yang difikirkan sesuai dan wajar, termasuk merujuk ketidakpatuhan tersebut kepada Bank Negara Malaysia.

### **Perkara umum**

57. Dalam TTR ini –

- (1) Satu rujukan kepada bilangan tunggal termasuklah, jika konteksnya membenarkan, bilangan jamak dan sebaliknya.
- (2) Satu rujukan kepada jantina lelaki termasuklah, jika konteksnya membenarkan, jantina wanita dan sebaliknya.
- (3) Perkataan "termasuk", "seperti" atau "sebagai contoh", apabila memperkenalkan suatu contoh, tidak menghadkan maksud perkataan yang kepadanya berkaitan contoh, bahawa contoh atau contoh yang seumpamanya.
- (4) Jika istilah yang digunakan di dalam Terma-Terma Rujukan ini tidak ditakrifkan dalam perenggan 2, istilah itu hendaklah ditafsirkan sebagai mempunyai makna harian dan penggunaannya, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain.
- (5) Rujukan kepada perenggan adalah kepada perenggan di dalam Terma-Terma Rujukan ini.
- (6) Satu rujukan kepada statut, ordinan, kod atau undang-undang lain termasuk peraturan-peraturan dan instrumen lain di bawahnya dan penyatuan, pindaan, enakmen semula atau penggantian mana-mana daripada mereka.
- (7) Tajuk ini dimasukkan untuk kemudahan sahaja dan tidak menjejaskan pentafsiran Terma-Terma Rujukan.

**JADUAL 1**  
[subperenggan 7(1)]

Had monetari yang boleh diputuskan oleh Ombudsman bagi Pertikaian yang dirujuk kepada Biro Pengantaraan Kewangan di bawah Skim Pendahulu sebelum 1 Oktober 2016.

<b>Bil.</b>	<b>Jenis-jenis Pertikaian</b>	<b>Had Monetari</b>
1.	Perkhidmatan atau produk perbankan konvensional/ Islam	RM100,000.00
2.	Kes frod/penipuan yang melibatkan penggunaan suatu instrumen pembayaran yang ditetapkan atau saluran pembayaran, kad kredit, kad caj, atau kad mesin juruwang automatik dan suatu cek	RM25,000.00
3.	Tuntutan insurans hayat/takaful keluarga	RM100,000.00
4.	Tuntutan insurans motor dan insurans kebakaran/takaful	RM200,000.00
5.	Tuntutan kerosakan harta benda pihak ketiga bagi insurans/takaful motor.	RM5,000.00
6.	Tuntutan insurans/takaful yang lain.	RM100,000.00

**JADUAL 2**  
[subperenggan 12(2)]

Had monetari yang boleh diputuskan oleh Ombudsman bagi Pertikaian dirujuk kepada Skim Ombudsman Kewangan berkuat kuasa mulai daripada 1 Oktober 2016.

	<b>Jenis-jenis Pertikaian</b>	<b>Had Monetari</b>
1.	Pertikaian yang melibatkan perkhidmatan atau produk kewangan dan perkhidmatan atau produk kewangan Islam yang dibangunkan, ditawarkan atau dipasarkan oleh anggota, atau oleh anggota bagi atau bagi pihak orang lain, selain Pertikaian di bawah perenggan (2) dan (3).	RM250,000.00
2.	Pertikaian mengenai kerosakan harta benda pihak ketiga bagi insuran/takaful motor.	RM10,000.00
3.	Suatu Pertikaian mengenai –  (a) transaksi tanpa kebenaran melalui penggunaan suatu instrumen pembayaran yang ditetapkan dan instrumen pembayaran Islam yang ditetapkan atau saluran pembayaran seperti perbankan melalui Internet, perbankan bergerak, perbankan melalui telefon atau mesin juruwang automatik (ATM); atau  (b) penggunaan tanpa kebenaran suatu cek sebagaimana yang ditakrifkan di bawah seksyen 73 Akta Bil Pertukaran 1949 [Akta 204].	RM25,000.00

Nota: Perkara 2 dan 3(b) tidak terpakai untuk mana-mana Anggota yang merupakan institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan  
1 Oktober 2016

# PROSES RESOLUSI PERTIKAIAN OPK

