



28 Januari 2016
28 January 2016
P.U. (A) 16

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

FEDERAL GOVERNMENT GAZETTE

PERATURAN-PERATURAN INSTITUSI KEWANGAN PEMBANGUNAN (SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN) 2016

DEVELOPMENT FINANCIAL INSTITUTIONS (FINANCIAL OMBUDSMAN SCHEME) REGULATIONS 2016



DISIARKAN OLEH/
PUBLISHED BY
JABATAN PEGUAM NEGARA/
ATTORNEY GENERAL'S CHAMBERS

AKTA INSTITUSI KEWANGAN PEMBANGUNAN 2002

PERATURAN-PERATURAN INSTITUSI KEWANGAN PEMBANGUNAN
(SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN) 2016

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh seksyen 123 Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 [*Akta 618*], Menteri, atas syor Bank, membuat peraturan-peraturan yang berikut:

Nama dan permulaan kuat kuasa

1. (1) Peraturan-peraturan ini bolehlah dinamakan **Peraturan-Peraturan Institusi Kewangan Pembangunan (Skim Ombudsman Kewangan) 2016**.

(2) Peraturan-Peraturan ini mula berkuat kuasa pada 31 Januari 2016.

Tafsiran

2. Dalam Peraturan-Peraturan ini—

“anggota” ertinya anggota Skim Ombudsman Kewangan sebagaimana dinyatakan dalam subperaturan 3(1);

“ombudsman” ertinya pegawai pengendali skim yang dilantik oleh lembaga pengarah pengendali skim untuk mengadjudikasi pertikaian yang dirujuk kepada Skim Ombudsman Kewangan;

“pengendali skim” ertinya suatu syarikat yang didaftarkan di bawah Akta Syarikat 1965 [*Akta 125*] yang mengendalikan Skim Ombudsman Kewangan;

“pertikaian” ertinya suatu pertikaian antara seorang pengadu yang layak dengan suatu anggota berkenaan dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang boleh dirujuk kepada Skim Ombudsman Kewangan sebagaimana yang dinyatakan dalam terma rujukan;

“terma rujukan” ertinya terma rujukan Skim Ombudsman Kewangan yang diluluskan di bawah peraturan 4.

Anggota Skim Ombudsman Kewangan

3. (1) Sesuatu institusi yang ditetapkan yang menyediakan atau yang telah menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan kepada mana-mana orang—

(a) bagi maksud persendirian, domestik atau keperluan rumah; atau

(b) berkaitan dengan suatu perniagaan kecil sebagaimana yang ditentukan oleh Bank di bawah seksyen 42C Akta,

hendaklah menjadi suatu anggota Skim Ombudsman Kewangan.

(2) Keanggotaan hendaklah mula berkuat kuasa pada apa-apa tarikh sebagaimana yang ditentukan oleh Bank.

(3) Anggota hendaklah, pada setiap masa, mematuhi terma keanggotaan Skim Ombudsman Kewangan sebagaimana yang dinyatakan dalam terma rujukan.

Terma rujukan Skim Ombudsman Kewangan

4. (1) Terma rujukan Skim Ombudsman Kewangan hendaklah tertakluk kepada kelulusan Bank.

(2) Bagi maksud Peraturan-Peraturan ini, kandungan terma rujukan hendaklah termasuk—

(a) terma keanggotaan Skim Ombudsman Kewangan termasuk—

(i) tatacara keanggotaan, termasuk hal keadaan yang keanggotaan terhenti;

- (ii) fi langganan dan fi atau caj lain yang kena dibayar oleh anggota atau mana-mana golongan anggota, termasuk fi berlainan yang boleh dikenakan ke atas golongan anggota yang berlainan;
 - (iii) tatacara dan tempoh masa bagi anggota memberikan apa-apa dokumen dan maklumat sebagaimana yang dikehendaki bagi maksud penyelesaian pertikaian yang dirujuk kepada Skim Ombudsman Kewangan;
 - (iv) tatacara dan tempoh masa bagi anggota mematuhi apa-apa award yang diberikan di bawah Skim Ombudsman Kewangan; dan
 - (v) tatacara bagi memastikan pematuhan kepada terma keanggotaan jika berlaku apa-apa kemungkiran terhadap terma keanggotaan;
- (b) jenis pertikaian yang boleh dirujuk kepada Skim Ombudsman Kewangan;
- (c) kategori pengadu yang layak;
- (d) jenis award yang boleh diberikan berkenaan dengan suatu pertikaian;
- (e) tatacara dan tempoh masa bagi suatu pertikaian dirujuk kepada Skim Ombudsman Kewangan;
- (f) hal keadaan yang suatu pertikaian boleh enggan diterima atau ditolak;
- (g) hal keadaan dan tempoh masa bagi pengantaraan atau adjudikasi suatu pertikaian di bawah Skim Ombudsman Kewangan; dan
- (h) tatacara bagi memastikan pengadu yang layak dan anggota mematuhi pada setiap masa kewajipan kerahsiaan sebagaimana yang diperuntukkan dalam peraturan 8.

(3) Pengendali skim hendaklah mengendalikan Skim Ombudsman Kewangan mengikut terma rujukan yang diluluskan.

(4) Tiada pindaan kepada terma rujukan yang diluluskan boleh dibuat tanpa—

(a) rundingan terdahulu dengan anggota; dan

(b) kelulusan bertulis terdahulu Bank.

(5) Pengendali skim hendaklah menyiarkan terma rujukan yang diluluskan dan apa-apa pindaan kepada terma rujukan yang diluluskan itu di laman sesawang pengendali skim atau dalam apa-apa bentuk dan cara lain sebagaimana yang ditentukan oleh Bank.

Kewajipan memberitahu Bank

5. (1) Pengendali skim hendaklah dengan serta-merta memberitahu Bank—

(a) tentang apa-apa perkara yang boleh menjejaskan keupayaannya untuk menjalankan fungsi dan kewajipannya secara berkesan di bawah mana-mana peruntukan Akta, Peraturan-Peraturan ini, dokumen konstituennya atau terma rujukan; dan

(b) sekiranya anggota—

(i) gagal untuk mematuhi terma keanggotaan Skim Ombudsman Kewangan, termasuk kegagalan untuk membayar apa-apa fi atau caj yang kena dibayar oleh anggota itu di bawah terma keanggotaan itu; atau

(ii) gagal untuk mematuhi subseksyen 42E(2) Akta.