



11 September 2015
11 September 2015
P.U. (A) 211

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

FEDERAL GOVERNMENT GAZETTE

PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN KEWANGAN (SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN) 2015

FINANCIAL SERVICES (FINANCIAL OMBUDSMAN SCHEME) REGULATIONS 2015



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

AKTA PERKHIDMATAN KEWANGAN 2013

PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN KEWANGAN
(SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN) 2015

SUSUNAN PERATURAN

Peraturan

1. Nama dan permulaan kuat kuasa
2. Tafsiran
3. Anggota skim ombudsman kewangan yang diluluskan
4. Kelulusan skim ombudsman kewangan
5. Obligasi pengendali skim
6. Penarikan balik atau penggantungan kelulusan
7. Terma rujukan skim ombudsman kewangan yang diluluskan
8. Pelantikan ahli lembaga pengarah pengendali skim
9. Komposisi lembaga pengarah pengendali skim
10. Tanggungjawab lembaga pengarah pengendali skim
11. Kewajipan memberitahu Bank
12. Kewajipan mengemukakan laporan kepada Bank
13. Penyiaran maklumat
14. Pindaan kepada dokumen konstituen
15. Kerahsiaan
16. Arahan kepada pengendali skim
17. Kerjasama dengan badan penyelesaian pertikaian lain
18. Award
19. Semakan bebas ke atas skim ombudsman kewangan yang diluluskan

JADUAL PERTAMA

JADUAL KEDUA

JADUAL KETIGA

AKTA PERKHIDMATAN KEWANGAN 2013

PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN KEWANGAN
(SKIM OMBUDSMAN KEWANGAN) 2015

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh seksyen 260 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 [*Akta 758*], Menteri, atas syor Bank, membuat peraturan-peraturan yang berikut:

Nama dan permulaan kuat kuasa

1. (1) Peraturan-peraturan ini bolehlah dinamakan **Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan) 2015**.

(2) Peraturan-Peraturan ini mula berkuat kuasa pada 14 September 2015.

Tafsiran

2. Dalam Peraturan-Peraturan ini —

“anggota” ertinya suatu anggota skim ombudsman kewangan yang diluluskan;

“ombudsman” ertinya pegawai pengendali skim yang dilantik oleh lembaga pengarah pengendali skim untuk mengadjudikasi pertikaian yang dirujuk kepada skim ombudsman kewangan yang diluluskan;

“pengendali skim” ertinya suatu syarikat yang didaftarkan di bawah Akta Syarikat 1965 [*Akta 125*] yang mengendalikan atau bercadang untuk mengendalikan skim ombudsman kewangan yang diluluskan, mengikut mana-mana yang berkenaan;

“pertikaian” ertinya suatu pertikaian antara pengadu yang layak dengan penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang boleh dirujuk kepada suatu skim ombudsman kewangan yang diluluskan sebagaimana yang dinyatakan dalam terma rujukan yang diluluskan;

“skim ombudsman kewangan yang diluluskan” ertinya skim ombudsman kewangan yang diluluskan oleh Bank di bawah subseksyen 126(2) Akta;

“terma rujukan yang diluluskan” ertinya terma rujukan yang diluluskan oleh Bank di bawah peraturan 7.

Anggota skim ombudsman kewangan yang diluluskan

3. (1) Penyedia perkhidmatan kewangan yang dinyatakan dalam Jadual Pertama hendaklah menjadi anggota.

(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 yang diluluskan sebagaimana yang dinyatakan dalam terma rujukan yang diluluskan.

Kelulusan skim ombudsman kewangan

4. (1) Bank hendaklah mengambil kira perkara yang berikut dalam meluluskan suatu skim ombudsman kewangan:

(a) pengendali skim mempunyai kebolehan untuk mengendalikan skim ombudsman kewangan dengan cara yang adil dan tepat pada masa, termasuk mempunyai pegawai yang berkecualan, berpengalaman dan berkepakaran dalam menyelesaikan pertikaian;

(b) lembaga pengarah pengendali skim terdiri daripada orang yang memenuhi kriteria layak dan sesuai sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Kedua;

- (c) rangka kerja tadbir urus pengendali skim dan skim ombudsman kewangan dinyatakan dan didokumenkan dengan jelas, termasuk —

 - (i) perkiraan organisasi yang memperuntukkan mengenai pengasingan tugas dan kawalan dalaman untuk memastikan kebebasan pengendali skim dan mengurangkan risiko salah urus atau amalan salah; dan
 - (ii) kod amalan yang berhubungan dengan pelakuan pegawai pengendali skim;
- (d) terma rujukan yang dicadangkan adalah mengikut subperaturan 7(2) dan telus;
- (e) pengendali skim mempunyai sumber yang mencukupi, termasuk sumber kewangan dan sumber manusia, bagi menjalankan fungsi dan kewajipannya secara berkesan;
- (f) skim ombudsman kewangan dikendalikan mengikut prinsip kebebasan, keadilan dan kesaksamaan, kemudahan akses, kebertanggungjawaban, ketelusan dan keberkesanan; dan
- (g) apa-apa perkara lain yang Bank berpendapat adalah berkaitan, termasuk sama ada kelulusan itu adalah demi kepentingan pembangunan sistem kewangan di Malaysia.

(2) Bank hendaklah, dengan seberapa segera yang praktik selepas meluluskan skim ombudsman kewangan di bawah subseksyen 126(2) Akta, memaklumkan nama pengendali skim dan tarikh permulaan operasinya mengikut cara sebagaimana yang difikirkan wajar oleh Bank.