

SOALAN-SOALAN LAZIM



1 Adakah saya perlu bayar untuk perkhidmatan FMOS?

Tidak. Perkhidmatan kami disediakan secara percuma kepada pengguna kewangan dan para pelabur.

2 Bila saya boleh mengemukakan pertikaian kepada FMOS?

Anda perlu membuat aduan formal terhadap Ahli FMOS terlebih dahulu.

Jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan aduan tersebut, anda boleh merujuk pertikaian anda kepada FMOS:

- ▶ dalam tempoh 6 bulan dari tarikh anda menerima keputusan akhir daripada Ahli berkenaan; atau
- ▶ sekiranya Ahli gagal untuk memberi maklumbalas mereka dalam tempoh 60 hari dari tarikh aduan pertama dikemukakan kepada Ahli.

3 Berapakah had minimum yang boleh saya tuntutan?

Tiada had minimum. FMOS menerima pertikaian dengan jumlah tuntutan yang tidak melebihi RM250,000.

4 Apakah jenis pertikaian yang boleh dikendalikan oleh FMOS?

FMOS menerima pertikaian yang melibatkan kerugian kewangan langsung berkaitan dengan:

- ▶ Aduan perbankan berhubung pinjaman, salah jual produk, pembiayaan Islam, transaksi tanpa kebenaran melalui ATM, kad debit/kredit, perbankan internet atau e-dompet.
- ▶ Tuntutan insurans/takaful bagi insurans hayat, perubatan, motor, perjalanan, dan tuntutan kerosakan harta pihak ketiga.
- ▶ Produk pasaran modal seperti sekuriti termasuk saham, waran, bon, produk berstruktur seperti waran berstruktur, derivatif (contoh: niaga hadapan/opsyen), Skim Unit Amanah dan Skim Persaraan Swasta (PRS) atau melalui pelaksanaan aktiviti pengurusan dana.

5 Apakah pertikaian yang berada di luar skop FMOS?

Antara aduan yang tidak boleh dikendalikan oleh FMOS:

- ▶ Tuntutan yang melebihi had monetari RM250,000.
- ▶ Pertikaian berkaitan harga umum, ciri-ciri produk, keputusan kredit/pengunderaitan, permohonan penstrukturan/penjadualan semula pinjaman/ pembiayaan yang merupakan keputusan komersial.
- ▶ Pertikaian yang telah dirujuk ke mahkamah atau timbang tara.
- ▶ Pertikaian yang dirujuk selepas 6 bulan dari tarikh keputusan muktamad Ahli.
- ▶ Prestasi pelaburan sesuatu produk kecuali terdapat dakwaan kegagalan pendedahan/misrepresentasi oleh Ahli.
- ▶ Tuntutan yang melibatkan kecederaan badan dan/atau kematian pihak ketiga.
- ▶ Pertikaian yang melebihi had masa di bawah Akta Had Masa 1953, Ordinan Had Masa (Sabah) (Bab 72), dan Ordinan Had Masa (Sarawak) (Bab 49).

6 Bolehkah saya melantik peguam untuk mengemukakan pertikaian?

Anda tidak perlu melantik peguam atau firma guaman sepanjang proses penyelesaian pertikaian.

7 Apakah tempoh masa untuk menyelesaikan pertikaian?

FMOS bertekad menyelesaikan pertikaian anda dalam tempoh 3 ke 6 bulan dari tarikh penerimaan dokumen lengkap daripada semua pihak terbabit. Tempoh ini boleh dilanjutkan bergantung kepada kerumitan pertikaian tersebut.

8 Apakah dokumen yang diperlukan untuk mengemukakan pertikaian?

Anda perlu mengemukakan borang pertikaian yang diisi lengkap, serta dokumen-dokumen yang berkaitan.

Sila layari www.fmos.org.my untuk maklumat lanjut.

RUJUK PERTIKAIAN ANDA



Anda boleh mengemukakan pertikaian melalui laman sesawang kami di www.fmos.org.my.

Sebagai alternatif, anda juga boleh menghubungi kami atau hadir ke pejabat kami di:



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



+603 2272 2811



Waktu pejabat:
8.30 pagi – 5.30 petang
Isnin – Jumaat
(kecuali cuti umum)

Perlukan bantuan dengan pertikaian kewangan atau pelaburan anda?



 **FMOS** | Financial Markets Ombudsman Service

Resolving Disputes, Maintaining Trust

WWW.FMOS.ORG.MY

MENGENAI KAMI



Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS) telah ditubuhkan pada 1 Januari 2025 melalui penggabungan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan dan Pusat Penyelesaian Pertikaian Industri Sekuriti.

FMOS menawarkan perkhidmatan penyelesaian pertikaian secara bebas, adil dan saksama, serta percuma bagi pengguna dan pelabur yang tidak dapat menyelesaikan aduan mereka dengan penyedia perkhidmatan kewangan atau perantara pasaran modal.

SIAPA YANG LAYAK MENGEMUKAKAN ADUAN?



- Pengguna kewangan yang menggunakan atau telah menggunakan perkhidmatan atau produk kewangan yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan Kewangan atau Perantara Pasaran Modal:
 - untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah; atau
 - berkaitan dengan perniagaan kecil.
- Pelabur individu atau pemilik tunggal yang mempunyai urusan atau transaksi berkaitan perkhidmatan atau produk pasaran modal yang melibatkan Ahli FMOS.



SIAPAKAH AHLI KAMI?



Anda boleh mengemukakan pertikaian terhadap Ahli-Ahli berikut:



Bank komersial/
bank Islam dan
bank digital berlesen



Syarikat
insurans/pengendali
takaful berlesen



Institusi kewangan
pembangunan yang
ditetapkan



Penasihat kewangan dan
penasihat kewangan Islam
yang diluluskan



Broker insurans dan takaful
yang diluluskan



Pengeluar instrumen
pembayaran/instrumen
pembayaran Islam
yang diluluskan



Bank pelaburan, syarikat broker saham,
syarikat broker niaga hadapan, syarikat
pengurusan unit amanah, syarikat
pengurusan dana, penyedia dan pengedar
Skim Persaraan Swasta (PRS), dan
perancang kewangan yang merupakan
penasihat unit amanah/PRS korporat berlesen

BIDANG KUASA



FMOS menerima pertikaian yang berkaitan dengan kerugian kewangan langsung tidak melebihi RM250,000 bagi produk dan perkhidmatan berikut yang disediakan oleh Ahli kami:

- Produk dan perkhidmatan perbankan/
perbankan Islam/perbankan digital
- Tuntutan insurans dan takaful
- Produk dan perkhidmatan pasaran modal

BAGAIMANA FMOS MENYELESAIKAN PERTIKAIAN ANDA?



FMOS mengamalkan proses penyelesaian pertikaian dua peringkat:

PENGURUSAN KES

- 1 Setelah menerima pertikaian anda, kami akan menilai sama ada ia di bawah bidang kuasa FMOS. Kes anda akan didaftarkan jika pertikaian tersebut di bawah bidang kuasa kami.
- 2 Di peringkat Pengurusan Kes, Pengurus Kes akan berusaha untuk membantu Pengadu dan Ahli mencapai penyelesaian melalui proses pengantaraan.
- 3 Jika tiada sebarang penyelesaian dicapai, Pengurus Kes akan mengeluarkan Syor dalam tempoh 30 hari.
- 4 Jika kedua-dua pihak menerima Syor Pengurus Kes, maka pertikaian itu dianggap selesai.



ADJUDIKASI

- 5 Jika anda memilih untuk menolak Syor tersebut, anda boleh merujuk pertikaian anda kepada Ombudsman untuk Adjudikasi dalam tempoh 30 hari.
- 6 Ombudsman akan menilai semula pertikaian tersebut secara bebas dan mengeluarkan Keputusan muktamad dalam tempoh 14 hari setelah menerima dokumen lengkap.
- 7 Jika anda menerima Keputusan Ombudsman, keputusan itu terikat ke atas Penyedia Perkhidmatan Kewangan atau Perantara Pasaran Modal.
- 8 Jika anda menolak Keputusan Ombudsman, anda bebas untuk mengambil tindakan lain termasuk melalui cara perundangan/timbang tara.

