



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 berkelayakan, 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.

Obligasi pengendali skim

5. (1) Pengendali skim hendaklah pada setiap masa mengendalikan skim ombudsman kewangan yang diluluskan mengikut prinsip kebebasan, keadilan dan kesaksamaan, kemudahaksesan, kebertanggungjawaban, ketelusan dan keberkesanan.

(2) Tanpa mengehadkan keluasan subperaturan (1), pengendali skim hendaklah —

- (a) memastikan proses membuat keputusan pertikaian adalah bebas, adil dan saksama;
- (b) menyediakan akses yang mudah dan pada kadar yang berpatutan kepada perkhidmatannya;
- (c) menyenggara tatacara pengendalian skim ombudsman kewangan yang diluluskan yang mudah difahami, jelas dan telus;
- (d) memaklumkan keputusan pertikaian dan alasan bagi keputusan itu secara bertulis kepada pengadu yang layak dan anggota; dan
- (e) menyiarkan maklumat mengenai perkhidmatannya secara berkala bagi mewujudkan kesedaran awam tentang perkhidmatannya.

Penarikan balik atau penggantungan kelulusan

6. (1) Tertakluk kepada subperaturan (2), Bank boleh menarik balik atau menggantung kelulusan yang diberikan di bawah subseksyen 126(2) Akta sekiranya —

- (a) pengendali skim gagal memulakan operasi dalam masa enam bulan dari tarikh kelulusan;

- (b) Bank berpuas hati bahawa pengendali skim telah terhenti daripada melaksanakan atau tidak berupaya untuk melaksanakan fungsi dan kewajipannya sebagai pengendali skim;
- (c) pengendali skim telah memberikan kepada Bank dokumen atau maklumat yang palsu, mengelirukan, tidak tepat atau tidak lengkap dalam butir material;
- (d) pengendali skim telah memungkirkan atau melanggar mana-mana peruntukan Akta atau Peraturan-Peraturan ini;
- (e) Bank berpendapat bahawa —
 - (i) pengendali skim tidak bertindak secara jujur; atau
 - (ii) skim ombudsman kewangan yang diluluskan dikendalikan dengan cara yang, atau yang berkemungkinan akan, bertentangan dengan kepentingan awam atau tidak selaras dengan dokumen konstituennya; atau
- (f) pengendali skim sedang atau berkemungkinan untuk digulungkan atau dibubarkan.

(2) Bagi maksud subperaturan (1), Bank hendaklah, melalui suatu notis bertulis, memberikan pengendali skim suatu peluang yang munasabah untuk membuat representasi bertulis kepada Bank dalam tempoh yang ditetapkan dalam notis itu.

(3) Tiada apa-apa pun dalam subperaturan (1) boleh menghalang Bank daripada mengambil mana-mana satu atau lebih tindakan yang boleh diambil olehnya di bawah Akta.

Terma rujukan skim ombudsman kewangan yang diluluskan

7. (1) Terma rujukan skim ombudsman kewangan yang diluluskan hendaklah tertakluk kepada kelulusan Bank.

(2) Kandungan terma rujukan hendaklah termasuk —

(a) terma keanggotaan skim ombudsman kewangan yang diluluskan 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 kelas anggota, termasuk fi berlainan yang boleh dikenakan ke atas kelas 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 yang diluluskan;

(iv) tatacara dan tempoh masa bagi anggota mematuhi apa-apa award yang diberikan di bawah skim ombudsman kewangan yang diluluskan; 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 yang diluluskan;
- (c)* kategori pengadu yang layak;
- (d)* jenis award yang boleh diberi berkenaan dengan suatu pertikaian;
- (e)* tatacara dan tempoh masa bagi suatu pertikaian dirujuk kepada skim ombudsman kewangan yang diluluskan;
- (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 yang diluluskan; dan
- (h)* tatacara bagi memastikan pengadu yang layak dan anggota mematuhi pada setiap masa kewajipan kerahsiaan sebagaimana yang diperuntukkan dalam peraturan 15.

(3) Pengendali skim hendaklah mengendalikan skim ombudsman kewangan yang diluluskan 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.

Pelantikan ahli lembaga pengarah pengendali skim

8. (1) Pengendali skim tidak boleh melantik mana-mana orang sebagai ahli lembaga pengarahnya melainkan —

(a) kelulusan bertulis terdahulu Bank telah diperoleh; dan

(b) orang itu memenuhi kriteria layak dan sesuai sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Kedua.

(2) Seseorang ahli lembaga pengarah pengendali skim hendaklah, pada setiap masa, memenuhi kriteria layak dan sesuai sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Kedua.

(3) Pengendali skim hendaklah dengan serta-merta menamatkan pelantikan ahli lembaga pengarah yang tidak lagi memenuhi kriteria layak dan sesuai sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Kedua.

(4) Jika suatu persoalan berbangkit sama ada seseorang ahli lembaga pengarah memenuhi kriteria layak dan sesuai sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Kedua, Bank hendaklah mempunyai budi bicara penuh untuk memutuskan persoalan itu.

Komposisi lembaga pengarah pengendali skim

9. (1) Lembaga pengarah pengendali skim hendaklah terdiri daripada tidak kurang daripada tujuh tetapi tidak lebih daripada sebelas ahli pada setiap masa, setara dengan jenis dan ruang lingkup operasi skim ombudsman kewangan yang diluluskan.

(2) Pengerusi lembaga pengarah pengendali skim hendaklah dinamakan oleh lembaga pengarah pengendali skim.

(3) Pengerusi dan majoriti ahli lembaga pengarah pengendali skim —

(a) hendaklah bukan dalam pekerjaan atau perkhidmatan yang aktif bagi mana-mana anggota; dan

(b) hendaklah tidak mempunyai apa-apa kepentingan ketara dalam mana-mana anggota.

Tanggungjawab lembaga pengarah pengendali skim

10. (1) Lembaga pengarah pengendali skim hendaklah bertanggungjawab bagi pengurusan dan pengawasan pengendalian skim ombudsman kewangan yang diluluskan.

(2) Tanpa mengehadkan keluasan subperaturan (1), tanggungjawab lembaga pengarah pengendali skim hendaklah termasuk —

(a) memastikan bahawa hala tuju strategik, polisi dan objektif skim ombudsman kewangan yang diluluskan adalah selaras dengan dokumen konstituennya;

(b) mengawasi tatacara dalaman bagi memastikan skim ombudsman kewangan yang diluluskan dikendalikan mengikut prinsip kebebasan, keadilan dan kesaksamaan, kemudahan akses, kebertanggungjawaban, ketelusan dan keberkesanan;

(c) memastikan bahawa kedudukan kewangan pengendali skim adalah kukuh dengan menyelia suatu strategi pendanaan yang wajar dan meluluskan bajet;

- (d)* memastikan bahawa pelantikan dan pemecatan ombudsman dibuat mengikut dokumen konstituennya;
- (e)* memastikan kecukupan sumber dan infrastruktur yang kompeten bagi membolehkan pengendalian skim ombudsman kewangan yang diluluskan lancar dan berkesan;
- (f)* sentiasa menyemak kecekapan dan keberkesanan skim ombudsman kewangan yang diluluskan;
- (g)* memastikan pengendalian skim ombudsman kewangan yang diluluskan adalah mematuhi Akta dan Peraturan-Peraturan ini; dan
- (h)* menyediakan tatacara bagi mengenal pasti dan mempertimbangkan perkara yang boleh bersifat sistemik bagi tujuan perenggan 12(3)(a).

(3) Lembaga pengarah pengendali skim hendaklah pada setiap masa bertindak demi kepentingan terbaik skim ombudsman kewangan yang diluluskan.

(4) Lembaga pengarah pengendali skim tidak boleh terlibat dalam pengendalian apa-apa pertikaian termasuk dalam membuat keputusan pertikaian.

Kewajipan memberitahu Bank

11. 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 yang diluluskan; dan

- (b) sekiranya anggota —
- (i) gagal untuk mematuhi terma keanggotaan skim ombudsman kewangan yang diluluskan, 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 126(4) Akta.

Kewajipan mengemukakan laporan kepada Bank

12. (1) Pengendali skim hendaklah, dalam masa tiga bulan selepas berakhirnya setiap tahun kewangannya, mengemukakan kepada Bank suatu laporan mengenai aktiviti dan operasinya yang dijalankan dalam tahun kewangan itu.

- (2) Laporan yang disebut dalam subperaturan (1) hendaklah termasuk —
- (a) jumlah pertikaian yang dirujuk kepada skim ombudsman kewangan yang diluluskan;
 - (b) perihalan tentang jenis pertikaian yang dirujuk dan award yang diberikan;
 - (c) akaun tahunan pengendali skim yang telah diaudit; dan
 - (d) apa-apa dokumen atau maklumat lain sebagaimana yang dikehendaki oleh Bank.

(3) Pengendali skim hendaklah, dengan seberapa segera yang praktik, melaporkan kepada Bank —

- (a) apa-apa perkara yang boleh bersifat sistemik yang berbangkit daripada pengendalian skim ombudsman kewangan yang diluluskan; dan
- (b) sekiranya pengendali skim mempunyai sebab yang munasabah untuk mempercayai bahawa mana-mana anggota terlibat dalam apa-apa salah laku yang serius.

Penyiaran maklumat

13. (1) Pengendali skim hendaklah, dengan seberapa segera yang praktik, menyiarkan dalam apa-apa bentuk dan cara sebagaimana yang difikirkannya sesuai bagi maksud memberitahu anggota atau orang awam —

- (a) maklumat mengenai aktiviti dan operasinya yang dijalankan setiap tahun, termasuk akaun tahunannya yang telah diaudit;
- (b) maklumat mengenai keputusan pertikaian yang bersifat material termasuk alasan bagi keputusan itu, dengan syarat bahawa maklumat yang disiarkan itu tidak dengan apa-apa cara membolehkan identiti mana-mana pengadu yang layak atau anggota ditentukan daripadanya; dan
- (c) senarai nama anggota dan apa-apa pindaan kepada senarai itu.

(2) Walau apa pun subperaturan (1), pengendali skim hendaklah menyiarkan apa-apa dokumen atau maklumat lain dalam apa-apa bentuk dan cara, dan dalam apa-apa tempoh masa, sebagaimana yang ditentukan oleh Bank.

Pindaan kepada dokumen konstituen

14. Pengendali skim tidak boleh membuat apa-apa pindaan kepada dokumen konstituennya tanpa kelulusan bertulis terdahulu Bank.

Kerahsiaan

15. Tiada seorang pun, termasuk ahli lembaga pengarah dan pegawai pengendali skim, termasuk ombudsman, yang mempunyai akses kepada apa-apa dokumen atau maklumat yang berhubungan dengan apa-apa pertikaian yang dirujuk kepada skim ombudsman kewangan yang diluluskan, boleh mendedahkan dokumen atau maklumat itu kepada mana-mana orang melainkan —

- (a) dengan kebenaran pengadu yang layak atau anggota, mengikut mana-mana yang berkenaan; atau
- (b) jika dikehendaki atau dibenarkan untuk berbuat demikian di bawah Peraturan-Peraturan ini atau mana-mana undang-undang bertulis lain, atau oleh mana-mana mahkamah.

Arahan kepada pengendali skim

16. (1) Bank boleh memberi apa-apa arahan secara bertulis kepada pengendali skim, sama ada secara am atau khusus, sekiranya Bank berpendapat adalah perlu bagi —

- (a) memastikan bahawa skim ombudsman kewangan yang diluluskan dikendalikan mengikut prinsip kebebasan, keadilan dan kesaksamaan, kemudahaksesan, kebertanggungjawaban, ketelusan dan keberkesanan;
- (b) memastikan keberkesanan pentadbiran dan penguatkuasaan Peraturan-Peraturan ini; atau
- (c) memastikan pematuhan kepada apa-apa kehendak, syarat atau sekatan yang dikenakan oleh Bank ke atas pengendali skim menurut Akta atau Peraturan-Peraturan ini.

(2) Pengendali skim hendaklah mematuhi arahan yang dikeluarkan di bawah subperaturan (1).

Kerjasama dengan badan penyelesaian pertikaian lain

17. (1) Bagi maksud penunaian fungsi dan kewajipannya di bawah Peraturan-Peraturan ini, pengendali skim boleh, sebagaimana yang ia berpendapat perlu bagi maksud penyelesaian pertikaian, membuat perkiraan untuk bekerjasama dengan mana-mana badan penyelesaian pertikaian lain, termasuk untuk mendapatkan atau berkongsi apa-apa dokumen atau maklumat dengan badan penyelesaian pertikaian itu.

(2) Bagi maksud subperaturan (1), pendedahan apa-apa dokumen atau maklumat yang bersifat rahsia kepada badan penyelesaian pertikaian lain adalah tertakluk kepada peraturan 15.

Award

18. (1) Apa-apa award yang diberikan di bawah suatu skim ombudsman kewangan yang diluluskan dan disetujui terima oleh pengadu yang layak hendaklah mengikat anggota.

(2) Award yang diberikan boleh termasuk —

(a) suatu award monetari dalam apa-apa amaun sebagaimana yang ombudsman berpendapat adalah pampasan yang adil bagi apa-apa kerugian tertakluk kepada had monetari sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Ketiga;

(b) suatu arahan yang menghendaki anggota mengambil langkah-langkah tertentu berhubung dengan suatu pertikaian sebagaimana yang ombudsman berpendapat adalah wajar;

- (c) suatu arahan yang menghendaki anggota membayar balik kos sebenar yang ditanggung oleh pengadu yang layak berhubung dengan suatu pertikaian, tertakluk kepada had sebagaimana yang dinyatakan dalam terma rujukan yang diluluskan; atau
- (d) apa-apa perkara lain sebagaimana yang diputuskan oleh ombudsman tertakluk kepada terma rujukan yang diluluskan.

(3) Bagi maksud subperaturan (1), award monetari itu hendaklah didapatkan mengikut tatacara sebagaimana yang dinyatakan dalam terma rujukan yang diluluskan.

(4) Suatu pertikaian yang melibatkan tuntutan monetari yang melebihi had monetari sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Ketiga boleh dirujuk kepada skim ombudsman kewangan yang diluluskan jika pengendali skim, pengadu yang layak dan anggota yang terlibat dalam pertikaian itu bersetuju —

- (a) untuk merujuk pertikaian itu kepada skim ombudsman kewangan yang diluluskan; dan
- (b) bahawa award monetari boleh melebihi had monetari sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Ketiga.

Semakan bebas ke atas skim ombudsman kewangan yang diluluskan

19. (1) Pengendali skim hendaklah melantik suatu pihak bebas yang mempunyai kepakaran yang berkaitan untuk menjalankan suatu semakan bebas ke atas skim ombudsman kewangan yang diluluskan, yang hendaklah termasuk suatu penilaian kualitatif dan kuantitatif ke atas pelaksanaan skim ombudsman kewangan yang diluluskan, tiga tahun dari tarikh permulaan operasinya dan kemudiannya, sekurang-kurangnya sekali dalam setiap lima tahun.

(2) Pengendali skim hendaklah berunding dengan Bank mengenai ruang lingkup semakan bebas dan terma pelantikan penyemak bebas.

(3) Pengendali skim hendaklah—

(a) bekerjasama dengan penyemak bebas dan memberikan akses kepada semua dokumen dan maklumat yang diminta; dan

(b) menanggung kos dan perbelanjaan bagi semakan bebas itu.

(4) Walau apa pun subperaturan (1), Bank boleh, pada bila-bila masa, mengarahkan supaya suatu semakan bebas dijalankan atau mengarahkan supaya ruang lingkup semakan bebas itu diperluas.

JADUAL PERTAMA

[Peraturan 3]

ANGGOTA

1. Bank berlesen
2. Broker insurans yang diluluskan
3. Penanggung insurans berlesen (tidak termasuk penanggung insurans semula profesional dan penanggung insurans berlesen yang menjalankan perniagaan insurans jaminan kewangan)
4. Penasihat kewangan yang diluluskan
5. Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan yang diluluskan

JADUAL KEDUA

[Perenggan 4(1)(b) dan peraturan 8]

KRITERIA LAYAK DAN SESUAI

Dalam menilai kelayakan dan kesesuaian seseorang sebagai ahli lembaga pengarah pengendali skim, kriteria yang berikut hendaklah dipertimbangkan secara individu dan kolektif, dengan mengambil kira kepentingan relatif masing-masing:

- (a) Kejujuran, integriti dan reputasi
 - (i) sama ada orang itu sedang atau pernah tertakluk kepada apa-apa prosiding yang bersifat disiplin atau jenayah, atau telah diberitahu tentang apa-apa penyiasatan yang dijangka akan dibuat yang mungkin akan membawa kepada prosiding itu;
 - (ii) sama ada orang itu pernah melanggar mana-mana peruntukan di bawah mana-mana undang-undang bertulis yang bertujuan untuk

melindungi orang awam daripada kerugian kewangan yang disebabkan oleh ketidakjujuran, ketidakcekapan atau amalan salah;

- (iii) sama ada orang itu pernah melanggar mana-mana kehendak, standard atau apa-apa arahan lain yang dikeluarkan oleh Kerajaan, suatu pihak berkuasa pengawalseliaan atau badan profesional;
- (iv) sama ada orang itu atau apa-apa perniagaan yang dia mempunyai kepentingan mengawal atau pengaruh yang ketara, pernah disiasat, didisiplinkan, digantung atau dicela oleh suatu pihak berkuasa pengawalseliaan, badan profesional, mahkamah atau tribunal, sama ada secara terbuka atau secara peribadi;
- (v) sama ada orang itu pernah terlibat dalam apa-apa amalan perniagaan yang memperdaya menindas atau tidak wajar (sama ada menyalahi undang-undang atau tidak), atau mencemarkan pelakuan profesionalnya;
- (vi) sama ada orang itu pernah dibuang kerja, diminta untuk meletak jawatan atau telah meletak jawatan daripada pekerjaan atau daripada jawatan beramanah, pelantikan fidusiari atau jawatan yang serupa disebabkan kejujuran dan integritinya dipersoalkan;
- (vii) sama ada orang itu pernah dikaitkan, atas sifat pemunyaan atau pengurusan, dengan sebuah syarikat, perkongsian atau persatuan perniagaan lain yang telah ditolak pendaftaran, kebenaran, keanggotaan atau lesen untuk menjalankan apa-apa perdagangan, perniagaan atau profesion, atau yang pendaftaran, kebenaran, keanggotaan atau lesen untuk menjalankan apa-apa perdagangan, perniagaan atau profesion telah dibatalkan, ditarik balik atau ditamatkan, mengikut mana-mana yang berkenaan;

- (viii) sama ada orang itu pernah memegang suatu jawatan yang dipertanggungjawabkan dengan pengurusan suatu perniagaan yang, semasa tempoh jawatannya, diletakkan di bawah penerimaan, ketidaksolvenan atau likuidasi tidak sukarela;
- (ix) sama ada orang itu pernah menjadi pengarah atau terlibat secara langsung dalam pengurusan apa-apa perbadanan, sama ada di dalam atau di luar Malaysia, yang sedang atau telah digulung;
- (x) sama ada orang itu pernah menjadi pengarah atau terlibat secara langsung dalam pengurusan mana-mana penyedia perkhidmatan kewangan yang lesen, kelulusan atau pendaftarannya telah dibatalkan;
- (xi) sama ada orang itu pernah bertindak secara tidak adil atau tidak jujur dalam urusannya dengan pelanggan, majikan, juruaudit atau pihak berkuasa pengawalseliaan;
- (xii) sama ada orang itu pernah, pada bila-bila masa, menunjukkan bantahan keras atau keengganan untuk bekerjasama dengan pihak berkuasa pengawalseliaan yang menyebabkan berlakunya kegagalan atau kemungkinan berlakunya kegagalan untuk mematuhi kehendak atau standard undang-undang, pengawalseliaan atau profesional;
- (xiii) sama ada orang itu pernah menyumbang secara ketara kepada kegagalan suatu organisasi atau unit perniagaan;
- (xiv) sama ada orang itu pernah, pada bila-bila masa, menunjukkan bantahan keras atau tiada kesediaan untuk menyenggara sistem kawalan dalaman dan amalan pengurusan risiko yang berkesan;
- (xv) sama ada orang itu pernah terlibat dalam apa-apa perkara yang boleh secara material menimbulkan percanggahan kepentingan atau

mengganggu pelaksanaan pertimbangannya apabila bertindak atas sifat seorang ahli lembaga pengarah;

- (xvi) sama ada orang itu pernah disabitkan atas apa-apa kesalahan yang melibatkan fraud, ketidakjujuran atau keganasan; dan
- (xvii) sama ada orang itu pernah terlibat, dikaitkan dengan atau bertindak dengan cara yang mungkin mendatangkan keraguan tentang kelayakan, kecekapan dan kewajaran pertimbangannya.

(b) Kecekapan dan kebolehan

- (i) sama ada orang itu mempunyai kelayakan, kecekapan, latihan, kemahiran, pengalaman praktikal dan komitmen yang sesuai untuk memenuhi peranan dan tanggungjawab jawatan itu dengan berkesan;
- (ii) sama ada orang itu menitikberatkan amalan tadbir urus yang wajar, mempunyai pengalaman atau pengetahuan yang luas tentang isu perlindungan pengguna atau perkhidmatan kewangan, dan berkebolehan untuk memberi perspektif yang objektif tentang isu kepenggunaan dan kepentingan awam;
- (iii) sama ada orang itu mempunyai prestasi terdahulu, kepakaran atau kecekapan yang memuaskan dalam jenis perniagaan yang dijalankan;
- (iv) sama ada orang itu mempunyai pengalaman dalam membuat keputusan strategik dan tadbir urus peringkat lembaga pengarah; dan
- (v) sama ada orang itu mempunyai latar belakang dalam, atau pemahaman tentang, undang-undang, kewangan, audit dan perakaunan, isu kepenggunaan, polisi Kerajaan dan polisi awam.

(c) Integriti kewangan

- (i) sama ada orang itu berupaya untuk memenuhi obligasi kewangannya, sama ada di dalam atau di luar Malaysia, apabila obligasi itu menjadi kena dibayar;
- (ii) sama ada orang itu pernah menjadi subjek hutang penghakiman yang belum ditunaikan, sama ada keseluruhan atau sebahagiannya, dan sama ada di dalam atau di luar Malaysia; dan
- (iii) sama ada orang itu telah diisytiharkan, dan belum dilepaskan sebagai, seorang bankrap.

JADUAL KETIGA

[Peraturan 18]

HAD MONETARI

<i>Bil.</i>	<i>Jenis pertikaian</i>	<i>Had monetari</i>
1.	Pertikaian yang melibatkan perkhidmatan atau produk kewangan 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 motor.	RM10,000.00
3.	Suatu pertikaian mengenai — <i>(a)</i> transaksi tanpa kebenaran melalui penggunaan suatu	RM25,000.00

	<p>instrumen pembayaran yang ditetapkan atau saluran pembayaran seperti perbankan melalui Internet, perbankan bergerak, perbankan melalui telefon atau mesin juruwang automatik (ATM); atau</p> <p>(b) penggunaan tanpa kebenaran suatu cek sebagaimana yang ditakrifkan dalam seksyen 73 Akta Bil Pertukaran 1949 [Akta 204].</p>	<p>RM25,000.00</p>
--	--	--------------------

Dibuat 11 September 2015
[BNM/JUN/1125/35/41; PN(PU2)718/III]

DATO' SERI AHMAD HUSNI BIN MOHAMAD HANADZLAH
Menteri Kewangan Kedua

FINANCIAL SERVICES ACT 2013

FINANCIAL SERVICES (FINANCIAL OMBUDSMAN SCHEME) REGULATIONS 2015

ARRANGEMENT OF REGULATIONS

Regulation

1. Citation and commencement
2. Interpretation
3. Members of approved financial ombudsman scheme
4. Approval of financial ombudsman scheme
5. Obligations of scheme operator
6. Withdrawal or suspension of approval
7. Terms of reference of approved financial ombudsman scheme
8. Appointment of members of board of directors of scheme operator
9. Composition of board of directors of scheme operator
10. Responsibilities of board of directors of scheme operator
11. Duty to notify Bank
12. Duty to submit report to Bank
13. Publication of information
14. Amendment to constituent documents
15. Confidentiality
16. Directions to scheme operator
17. Co-operation with other dispute resolution bodies
18. Award
19. Independent review of approved financial ombudsman scheme

FIRST SCHEDULE

SECOND SCHEDULE

THIRD SCHEDULE

FINANCIAL SERVICES ACT 2013

FINANCIAL SERVICES (FINANCIAL OMBUDSMAN SCHEME) REGULATIONS 2015

IN exercise of the powers conferred by section 260 of the Financial Services Act 2013 [*Act 758*], the Minister, on the recommendation of the Bank, makes the following regulations:

Citation and commencement

1. (1) These regulations may be cited as the **Financial Services (Financial Ombudsman Scheme) Regulations 2015**.

(2) These Regulations come into operation on 14 September 2015.

Interpretation

2. In these Regulations —

“member” means a member of the approved financial ombudsman scheme;

“ombudsman” means an officer of the scheme operator appointed by the board of directors of the scheme operator to adjudicate disputes referred to the approved financial ombudsman scheme;

“scheme operator” means a company registered under the Companies Act 1965 [*Act 125*] which operates or proposes to operate the approved financial ombudsman scheme, as the case may be;

“dispute” means a dispute between an eligible complainant and a financial service provider in respect of financial services or products which may be referred to an approved financial ombudsman scheme as set out in the approved terms of reference;

“approved financial ombudsman scheme” means the financial ombudsman scheme approved by the Bank under subsection 126(2) of the Act;

“approved terms of reference” means the terms of reference approved by the Bank under regulation 7.

Members of approved financial ombudsman scheme

3. (1) The financial service provider as set out in the First Schedule shall be a member.

(2) Membership shall commence on such date as may be specified by the Bank.

(3) A member shall, at all times, comply with the terms of membership of an approved financial ombudsman scheme as set out in the approved terms of reference.

Approval of financial ombudsman scheme

4. (1) The Bank shall have regard to the following matters in approving a financial ombudsman scheme:

(a) the scheme operator has the capability to operate the financial ombudsman scheme in a fair and timely manner, including having officers who are qualified, experienced and expert in resolving disputes;

(b) the board of directors of the scheme operator consists of persons who fulfill the fit and proper criteria as set out in the Second Schedule;

(c) the governance framework of the scheme operator and the financial ombudsman scheme are clearly set out and documented, including —

- (i) organizational arrangements that provide for segregation of duties and internal control to ensure independence of the scheme operator and minimize the risk of mismanagement or malpractice; and
 - (ii) code of practice relating to the conduct of officers of the scheme operator;
- (d) the proposed terms of reference is in accordance with subregulation 7(2) and transparent;
- (e) the scheme operator has adequate resources, including financial and human resources, to carry out its functions and duties effectively;
- (f) the financial ombudsman scheme is operated in accordance with the principles of independence, fairness and impartiality, accessibility, accountability, transparency and effectiveness; and
- (g) such other matters which the Bank considers relevant, including whether such approval is in the interest of the development of the financial system in Malaysia.

(2) The Bank shall, as soon as practicable after approving a financial ombudsman scheme under subsection 126(2) of the Act, notify the name of the scheme operator and the date of commencement of its operations in such manner as the Bank thinks appropriate.

Obligations of scheme operator

5. (1) The scheme operator shall at all times operate the approved financial ombudsman scheme in accordance with the principles of independence, fairness and impartiality, accessibility, accountability, transparency and effectiveness.

(2) Without limiting the generality of subregulation (1), the scheme operator shall —

- (a) ensure the decision-making process of the dispute is independent, fair and impartial;
- (b) provide easy and affordable access to its services;
- (c) maintain procedures of the operations of the approved financial ombudsman scheme which are easy to understand, clear and transparent;
- (d) inform the decision of the dispute and the grounds of the decision in writing to the eligible complainant and the member; and
- (e) publish regularly information on its services to create public awareness of its services.

Withdrawal or suspension of approval

6. (1) Subject to subregulation (2), the Bank may withdraw or suspend the approval given under subsection 126(2) of the Act if —

- (a) the scheme operator fails to commence operation within six months from the date of approval;
- (b) the Bank is satisfied that the scheme operator has ceased to perform or is unable to perform its functions and duties as the scheme operator;
- (c) the scheme operator has provided to the Bank false, misleading, inaccurate or incomplete documents or information in a material particular;

- (d) the scheme operator has breached or contravened any provision of the Act or these Regulations;
- (e) the Bank is of the opinion that —

 - (i) the scheme operator has not acted honestly; or
 - (ii) the approved financial ombudsman scheme is operated in a manner that is, or is likely to be, contrary to public interest or inconsistent with its constituent documents; or
- (f) the scheme operator is being or is likely to be wound up or dissolved.

(2) For the purposes of subregulation (1), the Bank shall, by a written notice, give the scheme operator a reasonable opportunity to make a written representation to the Bank within the period specified in the notice.

(3) Nothing in subregulation (1) shall preclude the Bank from taking any one or more actions that it may take under the Act.

Terms of reference of approved financial ombudsman scheme

7. (1) The terms of reference of the approved financial ombudsman scheme shall be subject to the approval of the Bank.

(2) The content of the terms of reference shall include —

(a) the terms of membership of the approved financial ombudsman scheme including —

(i) the procedures for membership, including the circumstances in which a membership ceases;

- (ii) the subscription fee and other fees or charges payable by a member or any class of members, including the different fees chargeable to different classes of members;
 - (iii) the procedures and time period for a member to provide such documents and information as required for the purposes of resolving a dispute referred to the approved financial ombudsman scheme;
 - (iv) the procedures and time period for a member to comply with any award granted under the approved financial ombudsman scheme; and
 - (v) the procedures for ensuring compliance to the terms of membership if there is any breach of the terms of membership;
- (b) the types of disputes which may be referred to the approved financial ombudsman scheme;
 - (c) the category of eligible complainants;
 - (d) the types of awards that may be granted with respect to a dispute;
 - (e) the procedures and time period for a dispute to be referred to the approved financial ombudsman scheme;
 - (f) the circumstances under which a dispute may be refused or dismissed;
 - (g) the circumstances and time period for mediation or adjudication of a dispute under the approved financial ombudsman scheme; and

(h) the procedures to ensure that the eligible complainant and the member comply at all times with the duty of confidentiality as provided in regulation 15.

(3) The scheme operator shall operate the approved financial ombudsman scheme in accordance with the approved terms of reference.

(4) No amendment to the approved terms of reference shall be made without —

(a) prior consultation with the members; and

(b) the prior written approval of the Bank.

(5) The scheme operator shall publish the approved terms of reference and any amendments to such approved terms of reference on the scheme operator's website or in such other form and manner as the Bank may specify.

Appointment of members of board of directors of scheme operator

8. (1) The scheme operator shall not appoint any person as a member of its board of directors unless —

(a) the prior written approval of the Bank has been obtained; and

(b) such person fulfills the fit and proper criteria as set out in the Second Schedule.

(2) A member of the board of directors of the scheme operator shall, at all times, fulfill the fit and proper criteria as set out in the Second Schedule.

(3) The scheme operator shall immediately terminate the appointment of a member of the board of directors who no longer fulfills the fit and proper criteria as set out in the Second Schedule.

(4) Where an issue arises whether a member of the board of directors fulfills the fit and proper criteria as set out in the Second Schedule, the Bank shall have full discretion to determine the issue.

Composition of board of directors of scheme operator

9. (1) The board of directors of the scheme operator shall consist of not less than seven but not more than eleven members at all times, commensurate with the nature and scope of the operations of the approved financial ombudsman scheme.

(2) The chairman of the board of directors of the scheme operator shall be nominated by the board of directors of the scheme operator.

(3) The chairman and the majority of the board of directors of the scheme operator —

(a) shall not be under the active employment or service of any member; and

(b) shall not have any significant interest in any member.

Responsibilities of board of directors of scheme operator

10. (1) The board of directors of the scheme operator shall be responsible for the management and oversight of the operations of the approved financial ombudsman scheme.

(2) Without limiting the generality of subregulation (1), the responsibilities of the board of directors of the scheme operator shall include —

- (a) ensuring that the strategic direction, policies and objectives of the approved financial ombudsman scheme are consistent with its constituent documents;
- (b) overseeing the internal procedures to ensure that the approved financial ombudsman scheme is operated in accordance with the principles of independence, fairness and impartiality, accessibility, accountability, transparency and effectiveness;
- (c) ensuring that the scheme operator is financially sound by supervising an appropriate funding strategy and approving the budget;
- (d) ensuring that the appointment and removal of an ombudsman is made in accordance with the constituent documents;
- (e) ensuring the sufficiency of competent resources and infrastructure to enable smooth and effective operations of the approved financial ombudsman scheme;
- (f) keeping under review the efficiency and effectiveness of the approved financial ombudsman scheme;
- (g) ensuring that the operations of the approved financial ombudsman scheme are in compliance with the Act and these Regulations; and
- (h) having in place procedures to identify and deliberate on matters which may be systemic in nature for the purposes of paragraph 12(3)(a).

(3) The board of directors of the scheme operator shall at all times act in the best interests of the approved financial ombudsman scheme.

(4) The board of directors of the scheme operator shall not be involved in the handling of any disputes including in making decisions on such disputes.

Duty to notify Bank

11. The scheme operator shall immediately notify the Bank —

(a) of any matter that may affect its ability to carry out its functions and duties effectively under any provision of the Act, these Regulations, its constituent documents or the approved terms of reference; and

(b) if a member —

(i) fails to comply with the terms of membership of the approved financial ombudsman scheme, including failure to pay any fee or charge payable by the member under the terms of membership; or

(ii) fails to comply with subsection 126(4) of the Act.

Duty to submit report to Bank

12. (1) The scheme operator shall, within three months after the end of each of its financial year, submit to the Bank a report on its activities and operations carried out during that financial year.

(2) The report referred to in subregulation (1) shall include —

(a) the number of disputes referred to the approved financial ombudsman scheme;

(b) the description of the types of disputes referred and the awards granted;

(c) the audited annual accounts of the scheme operator; and

- (d) any other documents or information as may be required by the Bank.
- (3) The scheme operator shall, as soon as practicable, report to the Bank —

 - (a) any matters which may be systemic in nature arising from the operations of the approved financial ombudsman scheme; and
 - (b) if the scheme operator has reasonable cause to believe that any member is involved in any serious misconduct.

Publication of information

13. (1) The scheme operator shall, as soon as practicable, publish in any form and manner as it thinks appropriate for the purpose of keeping the members or the public informed —

- (a) information on its activities and operations carried out each year, including its audited annual accounts;
- (b) information on decisions of the disputes that are material in nature including grounds for such decisions, provided that the information published does not in any manner enable the identity of any eligible complainant or member to be ascertained from it; and
- (c) a list of the names of the members and any amendment to such list.

(2) Notwithstanding subregulation (1), the scheme operator shall publish such other documents or information in such form and manner, and within such period of time, as the Bank may specify.

Amendment to constituent documents

14. The scheme operator shall not make any amendment to its constituent documents without the prior written approval of the Bank.

Confidentiality

15. No person, including the members of the board of directors and officers of the scheme operator, including the ombudsman, who has access to any document or information relating to any dispute referred to the approved financial ombudsman scheme, shall disclose such document or information to any person unless —

- (a) with the consent of the eligible complainant or member, as the case may be; or
- (b) if required or permitted to do so under these Regulations or any other written law, or by any court.

Directions to scheme operator

16. (1) The Bank may give any direction in writing to the scheme operator, whether of a general or specific nature, if it considers necessary for —

- (a) ensuring that the approved financial ombudsman scheme is operated in accordance with the principles of independence, fairness and impartiality, accessibility, accountability, transparency and effectiveness;
- (b) ensuring the effective administration and enforcement of these Regulations; or
- (c) ensuring compliance with any requirement, condition or restriction imposed by the Bank on the scheme operator pursuant to the Act or these Regulations.

(2) The scheme operator shall comply with the directions issued under subregulation (1).

Co-operation with other dispute resolution bodies

17. (1) For the purpose of discharging its functions and duties under these Regulations, the scheme operator may, as it considers necessary for the purpose of the resolution of a dispute, enter into arrangements to co-operate with any other dispute resolution body, including to obtain or share any document or information with such dispute resolution body.

(2) For the purposes of subregulation (1), the disclosure of any document or information of a confidential nature to other dispute resolution bodies is subject to regulation 15.

Award

18. (1) Any award granted under an approved financial ombudsman scheme and accepted by the eligible complainant shall be binding on the member.

(2) The award granted may include —

(a) a monetary award of such amount as the ombudsman considers fair compensation for any loss subject to the monetary limit as set out in the Third Schedule;

(b) a direction that requires the member to take certain steps in relation to a dispute as the ombudsman considers appropriate;

(c) a direction that requires the member to repay the actual cost incurred by the eligible complainant in relation to a dispute, subject to the limit as set out in the approved terms of reference;
or

(d) such other matters as determined by the ombudsman subject to the approved terms of reference.

(3) For the purposes of subregulation (1), the monetary award shall be recovered in accordance with the procedures as set out in the approved terms of reference.

(4) A dispute which involves a monetary claim exceeding the monetary limit as set out in the Third Schedule may be referred to the approved financial ombudsman scheme if the scheme operator, the eligible complainant and the member involved in the dispute agree —

(a) to refer such dispute to the approved financial ombudsman scheme; and

(b) that the monetary award may exceed the monetary limit as set out in the Third Schedule.

Independent review of approved financial ombudsman scheme

19. (1) The scheme operator shall appoint an independent party with the relevant expertise to conduct an independent review of the approved financial ombudsman scheme, which shall include a qualitative and quantitative assessment of the performance of the approved financial ombudsman scheme, three years from the date of commencement of its operations and subsequently, at least once in every five years.

(2) The scheme operator shall consult the Bank on the scope of the independent review and the terms of appointment of the independent reviewer.

(3) The scheme operator shall —

(a) co-operate with the independent reviewer and afford access to all documents and information requested; and

(b) bear the costs and expenses of the independent review.

(4) Notwithstanding subregulation (1), the Bank may, at any time, direct that an independent review be carried out or direct that the scope of the independent review be extended.

FIRST SCHEDULE

[Regulation 3]

MEMBER

1. Licensed bank
2. Approved insurance broker
3. Licensed insurer (excluding professional reinsurer and licensed insurer carrying on financial guarantee insurance business)
4. Approved financial adviser
5. Approved issuer of a designated payment instrument

SECOND SCHEDULE

[Paragraph 4(1)(b) and regulation 8]

FIT AND PROPER CRITERIA

In assessing the fitness and propriety of a person as a member of the board of directors of the scheme operator, the following criteria shall be considered individually and collectively, taking into account their relative importance:

- (a) Probity, integrity and reputation
 - (i) whether the person is or has been subjected to any proceedings of a disciplinary or criminal nature, or has been notified of any impending investigations which might lead to such proceedings;
 - (ii) whether the person has contravened any provision under any written law designed to protect members of the public against financial loss due to dishonesty, incompetence or malpractice;

- (iii) whether the person has contravened any requirements, standards or any other directive issued by the Government, a regulatory authority or professional body;
- (iv) whether the person or any business in which he has a controlling interest or significant influence, has been investigated, disciplined, suspended or reprimanded by a regulatory authority, professional body, court or tribunal, whether publicly or privately;
- (v) whether the person has engaged in any business practices which are deceitful, oppressive or improper (whether unlawful or not), or reflect discredit on his professional conduct;
- (vi) whether the person has been dismissed, asked to resign or has resigned from employment or from a position of trust, fiduciary appointment or similar position for the reason of his honesty and integrity being questioned;
- (vii) whether the person has been associated, in ownership or management capacity, with a company, partnership or other business association that has been refused registration, authorization, membership or a licence to conduct any trade, business or profession, or has had the registration, authorization, membership or licence to conduct any trade, business or profession revoked, withdrawn or terminated, as the case may be;
- (viii) whether the person has held a position of responsibility in the management of a business which, during his tenure of office, is placed under receivership, insolvency or involuntary liquidation;
- (ix) whether the person has been a director of or directly concerned in the management of any corporation, whether in or outside Malaysia, which is being or has been wound up;

- (x) whether the person has been a director of or directly concerned in the management of any financial service provider whose licence, approval or registration has been revoked;
- (xi) whether the person has acted unfairly or dishonestly in his dealings with the customers, employer, auditors or regulatory authority;
- (xii) whether the person has, at any time, shown a strong objection or refused to co-operate with the regulatory authority resulting in the failure or potential failure to comply with legal, regulatory or professional requirements or standards;
- (xiii) whether the person has contributed significantly to the failure of an organization or a business unit;
- (xiv) whether the person has, at any time, shown a strong objection or a lack of willingness to maintain effective internal control systems and risk management practices;
- (xv) whether the person has been involved in any matter which could materially pose a conflict of interest or interfere with the exercise of his judgment when acting in the capacity of a member of the board of directors;
- (xvi) whether the person has been convicted of any offence involving fraud, dishonesty or violence; and
- (xvii) whether the person has engaged, associated or conducted himself in a manner which may cast doubt on his fitness, competence and soundness of judgment.

(b) Competency and capability

- (i) whether the person has appropriate qualification, competency, training, skills, practical experience and commitment to effectively fulfill the role and responsibilities of the position;
- (ii) whether the person gives emphasis to sound governance practices, having broad experience in or knowledge of consumer protection issues or financial services, and is capable of providing an objective perspective on consumer issues and public interests;
- (iii) whether the person has satisfactory past performance, expertise or competency in the nature of the business being carried out;
- (iv) whether the person has experience in strategic decision-making and board-level governance; and
- (v) whether the person has background in, or an understanding of, law, finance, audit and accountancy, consumer issues, Government policy and public policy.

(c) Financial integrity

- (i) whether the person is able to fulfill his financial obligations, whether in or outside Malaysia, as and when the obligations fall due;
- (ii) whether the person has been the subject of a judgment debt which is unsatisfied, either in whole or in part, and whether in or outside Malaysia; and
- (iii) whether the person has been declared, and not discharged as, a bankrupt.

THIRD SCHEDULE

[Regulation 18]

MONETARY LIMIT

<i>No.</i>	<i>Type of dispute</i>	<i>Monetary limit</i>
1.	A dispute involving financial services or products developed, offered or marketed by a member, or by a member for or on behalf of another person, other than a dispute under paragraphs 2 and 3.	RM250,000.00
2.	A dispute on motor third party property damage.	RM10,000.00
3.	<p>A dispute on —</p> <p>(a) an unauthorized transaction through the use of a designated payment instrument or a payment channel such as Internet banking, mobile banking, telephone banking or automatic teller machine (ATM); or</p> <p>(b) an unauthorized use of a cheque as defined in section 73 of the Bills of Exchange Act 1949 [Act 204].</p>	<p>RM25,000.00</p> <p>RM25,000.00</p>

Made 11 September 2015
[BNM/JUN/1125/35/41; PN(PU2)718/III]

DATO' SERI AHMAD HUSNI BIN MOHAMAD HANADZLAH
Second Minister of Finance