

<p align="justify"><strong>APAKAH BIRO PENGANTARA KEWANGAN?</strong></p><p align="justify"><strong>1. Pengenalan</strong></p><p class="pageTitle" align="justify"><font color="#666666">Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) adalah sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian di antara anda dengan penyedia perkhidmatan kewangan anda di kalangan <a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc05.links.htm"><font color="#0063ce"><u>ahli-ahli BPK</u></font></a>. <br /><br />BPK menyediakan satu saluran yang percuma, cepat, mudah dan cekap untuk anda mengemukakan pertikaian sebagai alternatif kepada penyelesaian melalui mahkamah. Pertikaian tersebut mungkin berkaitan dengan Perbankan/Kewangan ataupun Insurans dan Takaful .</font></p><p class="pageTitle" align="justify"><font color="#666666"><strong>2. MISI, VISI dan Nilai</strong></font></p><p align="justify"><font color="#666666"><strong><u>Visi Kami<br /><br /></u></strong>Menjadi sebuah organisasi yang bebas, berwibawa dan tersohor dalam menyediakan pengantaraan secara objektif dan tepat pada masanya kepada pengguna perkhidmatan dalam industri perkhidmatan kewangan. <br /><br /><strong>Misi Kami</strong></u><br /><br />Menyediakan wahana bagi penyelesaian pertikaian, tuntutan dan aduan secara objektif dan tepat pada masanya kepada pengguna yang timbul daripada perkhidmatan yang diberikan oleh institusi-institusi kewangan (kini terdiri daripada bank perdagangan, bank-bank Islam, bank saudagar, syarikat insurans, pengendali takaful dan pengeluar kad). <br /><br /></font></p><div align="justify"><table border="0"><tr><td class="readTxt"><p><font color="#666666"><strong>Objektif</strong> <br /><br />Kami tidak memperjuangkan hak pengguna ataupun hak institusi-institusi kewangan. Sebagai sebuah badan yang benar-benar bebas, kami mengendalikan pertikaian, tuntutan dan aduan dengan adil dan saksama. <br /><br /><strong>Tepat pada masanya</strong> <br /><br />Kami akan berusaha menyelesaikan kesemua pertikaian, tuntutan dan aduan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap yang diperlukan bagi setiap pertikaian, tuntutan dan aduan yang dirujuk kepada kami oleh pengguna. <br /><br /></font></p></td></tr></table></div><p align="justify"><u><strong>Nilai-nilai Bersama</strong></u></p><div align="justify"><table border="0"><tr><td class="readTxt"><p><font color="#666666"><strong>Integriti</strong> <br />Nilai bersama ini merupakan asas organisasi kami dan tidak ada sedikit pun keraguan mengenai integriti kami. Kami bertanggungjawab sepenuhnya atas keputusan yang kami buat. Kakitangan kami terdiri daripada pegawai-pegawai yang mempunyai tahap integriti yang tinggi dan tidak mudah dipengaruhi atau berkompromi dengan mana-mana pihak dalam menjalankan peranan dan fungsi mereka di BPK. <br /><br /><strong>Profesionalisme</strong> <br />Bersikap profesional merupakan amalan utama kami. Kakitangan kami yang terlatih akan sentiasa bersikap objektif dalam menyelesaikan pertikaian, tuntutan dan aduan yang dirujuk kepada kami. Komitmen kami terhadap profesionalisme bermakna kami akan membuat keputusan tanpa gentar atau pilih kasih. <br /><br /><strong>Kompeten dan Berpengetahuan</strong> <br />Kami akan menjadi sebuah organisasi yang berdasarkan pengetahuan. Kakitangan kami akan dilatih dan dilengkapi dengan kompetensi dan pengetahuan yang diperlukan untuk tugas itu. Kakitangan kami juga akan mempunyai kebolehan teknikal untuk mengendalikan aduan, tuntutan dan pertikaian yang dirujuk kepada BPK. Kami juga akan terus mempertingkatkan pengetahuan dan kompeten kami setanding dengan piawaian antarabangsa. <br /><br /><strong>Pendidikan Pengguna</strong> <br />Kami akan terus mendidik pengguna dan ahli-ahli kami mengenai peranan kami sebagai penyedia perkhidmatan pengantaraan yang bebas terhadap pertikaian, tuntutan dan aduan yang diterima oleh Biro. Kami juga akan

berkongsi pengetahuan dan pengalaman kami dengan pengguna dan ahli-ahli kami melalui forum-forum yang sesuai. <br /><br /><strong>Perkhidmatan Pelanggan</strong> <br />Kakitangan kami akan dapat memenuhi harapan pengguna dan juga melayani aduan yang dibuat melalui surat, e-mel, panggilan telefon atau mereka yang melawat ke premis kami secara peribadi. Berbudi bahasa dan khidmat yang mesra akan menjadi tonggak kekuatan kami.</font></p></td></tr></table></div><p align="justify"><strong>3. Bagaimana Kami boleh Membantu</strong></p><p align="justify"><font color="#666666"><strong>SKOP</strong></font></p><p align="justify"><font color="#666666">Semua aduan, pertikaian dan tuntutan selain daripada yang tedapat dalam senarai pengecualian. Kes-kes yang yang diterima meliputi, antara lain, pertikaian yang berikut :</font></p><ul><li><div align="justify"><font color="#666666">Pinjaman Peribadi atau Pembiayaan Peribadi-i</font> </div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Pinjaman Perumahan atau Pembiayaan Perumahan-i</font></div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Mesin Teler Automatik (ATM)</font></div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Mesin Simpanan Tunai</font></div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Kad Kredit/Caj atau Kad Kredit ♦i/Caj-i</font> </div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Sewa Beli atau Sewa Beli-i</font> </div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Akaun Simpanan atau Akaun Simpanan-i</font> </div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Akaun Semasa atau Akaun Semasa-i</font> </div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Deposit Tetap atau Akaun Pelaburan Am-i<br />Khas-i/Spesifik-i</font></div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Kiriman Wang</font></div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Perbankan Elektronik</font></div></li><li><div align="justify"><font color="#666666">Perbankan Internet</font></div></li></ul><p align="justify"><font color="#666666">Bagi pertikaian yang melibatkan insurans dan takaful, BPK boleh membantu menyelesaikan pertikaian di antara pemegang polisi, pemegang sijil atau pihak yang membuat tuntutan dengan syarikat insurans atau pengendali takaful mereka mahupun pihak ketiga.</font></p><p align="justify"><font color="#666666"><strong>BIDANG KUASA</strong></font></p><p align="justify"><font color="#666666">Bagi aduan, pertikaian atau tuntutan yang melibatkan kerugian kewangan, amaun yang dituntut tidak boleh melebihi :</font></p><p align="justify"> </p><div align="justify"><table border="0" cellspacing="4" cellpadding="4" width="100%"><tr><td class="readTxt" align="left" valign="top"><font color="#666666">Berkaitan dengan perbankan/kewangan :</font></td><td class="readTxt" align="left" valign="top"><font color="#666666">RM100,000 (kecuali bagi kes penipuan yang melibatkan instrumen pembayaran, kad kredit, kad caj, kad ATM dan cek yang melibatkan amaun tidak melebihi RM25,000)</font></td></tr><tr><td class="readTxt" align="left" valign="top"><font color="#666666">Berkaitan dengan insurans/takaful :</font></td><td class="readTxt" align="left" valign="top"><font color="#666666">RM200,000 (Insurans/takaful motor dan kebakaran) RM100,000 (lain-lain) RM5,000 (kerosakan harta pihak ketiga)</font></td></tr></table></div><p align="justify"><font color="#666666"><strong>PENGECUALIAN</strong></font></p><p align="justify"><font color="#666666">BPK tidak akan mempertimbangkan aduan, pertikaian atau tuntutan mengenai penentuan harga umum, dasar produk/perkhidmatan ahli, keputusan kredit (kelulusan, penolakan dan penjadualan semula pinjaman), kes-kes penipuan (selain daripada kes-kes penipuan yang melibatkan instrumen pembayaran, kad kredit, kad caj, kad ATM dan

cek bagi amaun tidak melebihi RM25,000), kes-kes yang melebihi had masa yang dibenarkan oleh undang-undang atau enam tahun dan kes-kes yang telah dibawa atau dirujuk ke mahkamah dan/atau penimbangtaraan.</font></p><p align="justify"><font color="#666666"><strong>IMPAK</strong></font></p><p align="justify"><font color="#666666">Keputusan BPK wajib dipatuhi oleh penyedia perkhidmatan kewangan tetapi pengadu tidak wajib mematuhinya.</font></p><p align="justify"> </p><p align="justify"><font color="#666666"><strong>4. Bagaimana membuat aduan?</strong></font></p><p align="justify"><font color="#666666">Bagaimana Membuat Aduan Terhadap Penyedia Perkhidmatan Kewangan : </font></p><p align="justify"></p><p align="justify"><strong>5. Borang-borang Yang Perlu</strong></p><p align="justify"><font color="#666666">Prosedur untuk memfailkan aduan kepada intitusi kewangan adalah berbeza mengikut jenis institusi. Sila pilih jenis institusi yang berkaitan dari senarai dibawah untuk memuat-turun borang aduan anda: </font></p><p align="justify"><br />◆</p><ul><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.banks.htm"><font color="#0063ce"><u>Bank Perdagangan <em>(Akta Institusi-Institusi Perbankan dan Kewangan 1989)</em></u></font></a> </div></li><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.merchant.htm"><font color="#0063ce"><u>Bank Saudagar <em>(Akta Institusi-Institusi Perbankan dan Kewangan 1989)</em></u></font></a> </div></li><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.islamic.htm"><font color="#0063ce"><u>Bank-bank Islam <em>(Akta Perbankan Islam 1983)</em></u></font></a> </div></li><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.insurance.htm"><font color="#0063ce"><u>Syarikat Insurans (Akta Insurans 1996)</u></font></a></div></li><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.takaful.htm"><font color="#0063ce"><u>Pengendali Takaful (Akta Takaful 1984)</u></font></a> </div></li><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.dfi.htm"><font color="#0063ce"><u>Institusi Kewangan Pembangunan <em>(Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002)</em></u></font></a> </div></li><li><div align="justify"><a href="http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.payment.htm"><font color="#0063ce"><u>Pengendali Sistem Pembayaran dan Pengeluar Instrumen Pembayaran <em>(Akta Sistem Pembayaran 2003)</em></u></font></a> </div></li></ul>