

APAKAH BIRO PENGANTARA KEWANGAN?

1. Pengenalan

Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) adalah sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian di antara anda dengan penyedia perkhidmatan kewangan anda di kalangan ahli-ahli BPK.

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.

2. MISI, VISI dan Nilai

Visi Kami

Menjadi sebuah organisasi yang bebas, berwibawa dan tersohor dalam menyediakan pengantaraan secara objektif dan tepat pada masanya kepada pengguna perkhidmatan dalam industri perkhidmatan kewangan.

Misi Kami

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).

Objektif 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. Tepat pada masanya 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.
--

Nilai-nilai Bersama

Integriti 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. Profesionalisme 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. Kompeten dan Berpengetahuan Kami akan menjadi sebuah organisasi yang berasaskan 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. Pendidikan Pengguna 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.

Perkhidmatan Pelanggan
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.</p></td></tr></table></div><p align="justify">3. Bagaimana Kami boleh Membantu</p><p align="justify">SKOP</p><p align="justify">Semua aduan, pertikaian dan tuntutan selain daripada yang terdapat dalam senarai pengecualian. Kes-kes yang diterima meliputi, antara lain, pertikaian yang berikut :</p><div align="justify">Pinjaman Peribadi atau Pembiayaan Peribadi-i </div><div align="justify">Pinjaman Perumahan atau Pembiayaan Perumahan-i </div><div align="justify">Mesin Teler Automatik (ATM) </div><div align="justify">Mesin Simpanan Tunai </div><div align="justify">Kad Kredit/Caj atau Kad Kredit <i>Caj-i</i> </div><div align="justify">Sewa Beli atau Sewa Beli-i </div><div align="justify">Akaun Simpanan atau Akaun Simpanan-i </div><div align="justify">Akaun Semasa atau Akaun Semasa-i </div><div align="justify">Deposit Tetap atau Akaun Pelaburan Am-i
Khas-i/Spesifik-i </div><div align="justify">Kiriman Wang </div><div align="justify">Perbankan Elektronik </div><div align="justify">Perbankan Internet </div><p align="justify">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.</p><p align="justify">PIDANG KUASA</p><p align="justify">Bagi aduan, pertikaian atau tuntutan yang melibatkan kerugian kewangan, amaun yang dituntut tidak boleh melebihi :</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">Berkaitan dengan perbankan/kewangan :</td><td class="readTxt" align="left" valign="top">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)</td></tr><tr><td class="readTxt" align="left" valign="top">Berkaitan dengan insurans/takaful :</td><td class="readTxt" align="left" valign="top">RM200,000 (Insurans/takaful motor dan kebakaran) RM100,000 (lain-lain) RM5,000 (kerusakan harta pihak ketiga)</td></tr></table></div><p align="justify">PENGEQUALIAN</p><p align="justify">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

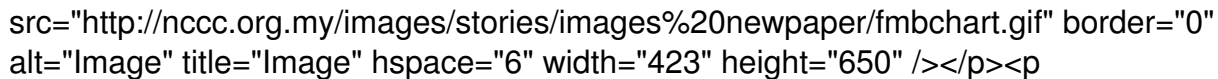
cek bagi amaun tidak melebihi RM25,000), kes-kes yang melebihi had masa yang dibenarkan oleh undang-undang atau enam tahun dan kes-kes yang telah dibawa atau dirujuk ke mahkamah dan/atau penimbangtaraan.

IMPAK

Keputusan BPK wajib dipatuhi oleh penyedia perkhidmatan kewangan tetapi pengadu tidak wajib mematuhi.

4. Bagaimana membuat aduan?

Bagaimana Membuat Aduan Terhadap Penyedia Perkhidmatan Kewangan :



5. Borang-borang Yang Perlu

Prosedur untuk memfailkan aduan kepada institusi kewangan adalah berbeza mengikut jenis institusi. Sila pilih jenis institusi yang berkaitan dari senarai dibawah untuk memuat-turun borang aduan anda:

- [Bank Perdagangan](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.banks.htm) (Akta Institusi-Institusi Perbankan dan Kewangan 1989)
- [Bank Saudagar](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.merchant.htm) (Akta Institusi-Institusi Perbankan dan Kewangan 1989)
- [Bank-bank Islam](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.islamic.htm) (Akta Perbankan Islam 1983)
- [Syarikat Insurans](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.insurance.htm) (Akta Insurans 1996)
- [Pengendali Takaful](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.takaful.htm) (Akta Takaful 1984)
- [Institusi Kewangan Pembangunan](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.dfi.htm) (Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002)
- [Pengendali Sistem Pembayaran dan Pengeluar Instrumen Pembayaran](http://www.fmb.org.my/bm/pc03.complaint.payment.htm) (Akta Sistem Pembayaran 2003)