

Soalan Lazim mengenai Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan

Bank Negara Malaysia telah mengemas kini senarai soalan lazim di bawah. Untuk memudahkan rujukan, soalan-soalan tambahan telah dilabel sebagai 'Baru'.

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
2.1 Dokumen dasar ini adalah untuk kegunaan PPK seperti yang ditakrifkan dalam perenggan 5.2.	1	Adakah dokumen dasar ini terpakai untuk aktiviti modal yang dibenarkan (contohnya, urus niaga sekuriti)?	Dokumen dasar ini tidak terpakai ke atas sebarang perkhidmatan atau produk pasaran modal seperti yang ditakrifkan di bawah subseksyen 2(1) Akta Pasaran Modal dan Perkhidmatan 2007 (yang mengambil kira pindaan terkini sehingga tahun 2018).
5.2 “Risiko tingkah laku” merujuk risiko yang timbul susulan amalan perniagaan PPK yang boleh mengakibatkan kesan yang buruk terhadap pengguna kewangan dan menimbulkan kesan negatif terhadap reputasi dan/atau kewangan PPK.	2	Apa maksud “kesan yang buruk kepada pengguna kewangan”?	Contoh kesan yang buruk kepada pengguna kewangan termasuk saranan dan penjualan produk kewangan: (i) yang tidak sesuai dengan kedudukan kewangan pengguna; (ii) gagal menyampaikan perkara yang mendorong pengguna kewangan percaya atau harapkan daripada produk kewangan tersebut; atau (iii) yang menyebabkan pengguna kewangan membuat keputusan atau pilihan kewangan yang buruk kerana penzahiran yang lemah berkaitan risiko, caj, ciri-ciri dan/atau pengecualian produk kewangan.
5.2 “Pengguna kewangan” merujuk mana-mana orang- (a) yang sedang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berniat untuk	3	Adakah dokumen dasar ini meliputi individu yang sofistikated dan mempunyai nilai bersih yang tinggi?	Ya, dokumen dasar ini terpakai kepada semua pengguna kewangan sebagaimana yang ditakrifkan di bawah perenggan 5.2, termasuk individu yang sofistikated dan mempunyai nilai bersih yang tinggi.

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>menggunakan, sebarang perkhidmatan atau produk kewangan-</p> <p>(i) untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah; atau</p> <p>(ii) yang berkaitan dengan perniagaan mikro atau kecil sebagaimana yang ditakrifkan dalam <i>Notification on Definition of Small and Medium Enterprises (SMEs)</i> yang dikeluarkan oleh Bank pada 27 Disember 2017 (BNM/RH/NT 028-51);</p>	4	<p>Baru: Adakah dokumen dasar ini meliputi pelanggan dengan profil berikut, iaitu perusahaan kecil dengan pendapatan tahunan minimum RM40 juta dan lembaga pengarah yang menjalankan tadbir urus syarikat, dan mempunyai kuasa tawar-menawar serta pengetahuan dalam perkhidmatan kewangan?</p>	<p>Dokumen dasar ini terpakai kepada pelanggan yang memenuhi definisi perusahaan kecil sebagaimana yang ditakrifkan dalam <i>Notification on Definition of Small and Medium Enterprises (SMEs)</i> yang dikeluarkan oleh Bank pada 27 Disember 2017. Berkenaan dengan terma dan syarat, keperluan mengenai terma yang adil di bawah Prinsip 2 tidak terpakai pada terma kontrak yang telah dirunding secara persendirian.</p>
	5	<p>Baru: Adakah pelanggan korporat / entiti besar seperti Perniagaan Perbankan, Perbankan Global dan lain-lain dianggap sebagai “pengguna kewangan” dan dilindungi di bawah dokumen dasar FTFC?</p>	<p>Mana-mana entiti yang tidak memenuhi tafsiran perniagaan mikro atau kecil sebagaimana yang ditakrifkan dalam <i>Notification on Definition of Small and Medium Enterprises (SMEs)</i> yang dikeluarkan oleh Bank pada 27 Disember 2017 tidak akan termasuk di bawah dokumen dasar FTFC.</p>
<p>10.3 Pengurusan kanan PPK bertanggungjawab terutamanya untuk memacu agenda FTFC dan menerapkan FTFC ke dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras PPK. Tanggungjawab ini termasuk-</p>	6	<p>Bagaimanakah PPK dapat menunjukkan pematuhan terhadap keperluan ini?</p>	<p>PPK perlu merekodkan dan mengekalkan penilaian, laporan atau dokumen yang relevan untuk menunjukkan bahawa pengurusan kanan telah mengintegrasikan FTFC ke dalam proses perniagaan, termasuk kedua-dua maklumat kuantitatif dan kualitatif. Ini termasuk bahan-bahan latihan untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan kakitangan mengenai FTFC, kaji selidik melibatkan kakitangan untuk mengukur kefahaman mereka terhadap dasar, prosedur dan kawalan dalaman ke atas FTFC,</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>(a)</p> <p>(b) mengintegrasikan FTFC dalam model perniagaan, strategi perniagaan dan amalan perniagaan;</p> <p>(c) memastikan bahawa proses membuat keputusan memberikan pertimbangan yang secukupnya terhadap kepentingan pengguna kewangan;</p>			<p>prosedur pembangunan produk yang memerlukan analisis dan mengenal pasti sasaran pasaran yang sesuai, prosedur pemasaran dan pengagihan untuk memastikan produk kewangan dijual kepada pasaran sasaran yang dikenal pasti, ujian prajualan untuk produk kewangan yang baharu dengan kumpulan sasaran, minit mesyuarat pengurusan mengenai hal ehwal FTFC (seperti perbincangan mengenai maklum balas pelanggan dan keberkesanan dalam menangani aduan berkaitan jualan) dan laporan audit dalaman mengenai keberkesanan pelaksanaan dasar, prosedur dan kawalan FTFC.</p>
<p>10.5 PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya diberikan latihan tentang nilai-nilai teras serta amalan dan tingkah laku yang dikehendaki untuk memberikan hasil layanan adil kepada pengguna kewangan.</p>	7	<p>Adakah keperluan ini terpakai kepada kakitangan yang melaksanakan fungsi yang tidak berkaitan secara langsung dengan pengguna kewangan, contohnya audit dalaman?</p>	<p>Keperluan ini terpakai kepada semua kakitangan dengan peranan dan tanggungjawab yang memberikan kesan secara langsung atau tidak langsung ke atas kepentingan pengguna kewangan atau pengalaman dalam berurusan dengan PPK, tidak kira sama ada kakitangan tersebut mempunyai hubungan secara langsung dengan pengguna kewangan. Sebagai contoh, kakitangan yang terlibat dalam reka bentuk, pembangunan dan pengujian produk kewangan dan bahan promosi baharu serta audit dalaman. Mereka ini berperanan dalam menyediakan jaminan bebas kepada PPK mengenai keberkesanan keperluan FTFC. Matlamatnya adalah untuk memastikan kakitangan yang relevan memahami peranan dan kebertanggungjawaban masing-masing untuk memberikan kesan yang adil kepada pengguna kewangan.</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>10.10 Sekiranya dasar ganjaran membenarkan ganjaran boleh ubah, PPK hendaklah memastikan bahawa-</p> <p>(a)</p> <p>(b) nisbah antara komponen ganjaran tetap dengan komponen ganjaran boleh ubah adalah seimbang;</p>	8	Apakah nisbah yang seimbang antara komponen tetap dengan komponen boleh ubah?	PPK diberi kelonggaran untuk menentukan nisbah ganjaran yang sesuai antara komponen tetap dengan komponen boleh ubah. Komponen boleh ubah hendaklah tidak terlalu tinggi atau terikat semata-mata pada pencapaian jumlah, hasil atau sasaran jualan. Wajaran bersesuaian perlu diletakkan pada faktor-faktor kualitatif untuk bertindak sebagai insentif yang berkesan kepada kakitangan supaya kakitangan dapat menyampaikan hasil yang adil kepada pengguna kewangan.
Perenggan 11 – Terma yang adil	9	Baru: Adakah perenggan 11 terpakai kepada perniagaan mikro atau kecil sekiranya syarikat-syarikat ini menandatangani kontrak industri yang lazim, sebagai contoh, Perjanjian Induk ISDA bagi tujuan transaksi pertukaran asing atau kontrak dengan terma lazim yang ditentukan oleh sistem pembayaran seperti PayNet?	Melainkan dinyatakan sebaliknya, secara amnya, perenggan 11 tidak terpakai sekiranya PPK diwajibkan untuk menerapkan terma lazim yang ditentukan oleh badan-badan antarabangsa seperti <i>International Swap and Derivatives Association (ISDA)</i> untuk tujuan melakukan transaksi tertentu. Begitu juga bagi terma lazim yang ditentukan oleh PayNet untuk penggunaan perkhidmatan yang berkaitan dengan pembayaran, melainkan jika PPK dapat mempengaruhi terma kontrak tersebut dengan apa cara sekali pun.
11.4 PPK perlu memastikan bahawa terma yang digunakan dalam kontrak lazim adalah adil kepada pengguna kewangan.	10	Adakah syarat ini terpakai untuk: (a) Kontrak dengan pelanggan PKS? (b) Terma untuk kempen produk? (c) Produk yang diedarkan seperti	Keperluan ini boleh digunakan untuk semua perkhidmatan dan produk kewangan yang dibangunkan oleh PPK untuk pengguna kewangan seperti yang ditakrifkan di bawah perenggan 5.2 dalam dokumen dasar ini.

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
		bankasurans dan unit amanah?	
11.4 ...Sesuatu terma dianggap sebagai tidak adil jika terma itu mempunyai kecenderungan untuk mewujudkan ketidakseimbangan yang ketara, dimana hak dan kewajipan dalam terma tersebut jelas lebih memihak kepada PPK dan merugikan pengguna kewangan.	11	Bagaimanakah penilaian akan dijalankan bagi menentukan sama ada PPK telah merugikan pengguna kewangan atau suatu terma telah merugikan pengguna kewangan?	Dalam menilai sama ada sesuatu terma itu tidak adil, PPK perlu mengambil kira sama ada terma yang dikenakan itu berat sebelah dan lebih memihak kepada PPK atau secara tidak munasabah dalam merugikan pengguna kewangan. Terma yang tidak adil memberi PPK budi bicara atau kuasa tunggal untuk menambah baik manfaat kepada PPK atau meletakkan kewajipan yang merugikan ke atas pengguna kewangan. PPK perlu sentiasa menimbangkan potensi kerugian kepada pengguna kewangan jika terma itu digunakan atau dijadikan rujukan. Kerugian kepada pengguna kewangan termasuk kerugian bukan kewangan seperti kelewatan atau kesusahan yang tidak sepatutnya, yang mungkin dialami oleh pengguna kewangan akibat terma tidak adil tersebut.
	12	Sekiranya tindakan tertentu boleh diambil terhadap pengguna kewangan disebabkan oleh kegagalan atau pelanggaran terma kontrak oleh pengguna kewangan, adakah hal ini dianggap menjejaskan kepentingan pengguna kewangan?	Hal ini bergantung pada cara terma itu ditulis, dibentangkan dan dilaksanakan oleh PPK. Terma yang membolehkan PPK mengambil tindakan tertentu terhadap pengguna kewangan kerana pelanggaran terma oleh pengguna kewangan tersebut tidak dianggap sebagai tidak adil, jika syarat terma tersebut dinyatakan dengan jelas dan mudah difahami serta dizahirkan dengan betul bagi membolehkan pengguna kewangan memahami implikasinya sebelum kontrak tersebut ditandatangani. Selain itu, tindakan yang boleh diambil oleh PPK hendaklah tidak berlebihan, tidak bersifat menindas

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
			atau tidak munasabah.
11.6(a) Terma dinyatakan dalam bahasa mudah.	13	Istilah insurans tertentu diperlukan dalam kontrak polisi. Bagaimanakah untuk memastikan istilah-istilah ini ditulis dalam bahasa mudah?	Bahasa mudah harus digunakan sebanyak yang mungkin. Penggunaan istilah teknikal (jika perlu) harus disertai dengan penerangan dalam bahasa yang mudah difahami. Sebagai contoh, penjelasan yang ringkas tentang maksud terma teknikal atau terma undang-undang harus disediakan dalam glosari.
11.6(c) Terma yang meletakkan kewajipan ke atas pengguna kewangan diberi keutamaan yang sewajarnya.	14	Kontrak akan meletakkan kewajipan ke atas pengguna kewangan sepanjang kontrak tersebut. Bagaimanakah keutamaan yang sewajarnya dapat dicapai?	Kontrak perlu disusun dan ditulis dengan cara yang boleh membantu pengguna kewangan mengenal pasti dan memahami kewajipan mereka dengan jelas. PPK juga dikehendaki menambah baik lembaran penzahiran produk mereka dengan memasukkan terma-terma kontrak utama yang berkaitan dengan hak dan kewajipan pengguna kewangan, dan hal ini harus dimaklumkan dan dijelaskan sebelum pengguna kewangan menandatangani kontrak.
11.7 PPK tidak boleh meletakkan terma kontrak berbentuk halangan yang menyukarkan pengguna kewangan untuk beralih kepada produk kewangan lain atau PPK lain sebelum tamat tempoh kontrak. Pengguna kewangan patut dibenarkan untuk menukar produk	15	Baru: Semua kontrak dimeterai dengan pilihan dan budi bicara pelanggan sendiri. Adakah PPK akan dihukum kerana mengenakan halangan ke atas pelanggan yang ingin beralih kepada produk kewangan lain kerana PPK menanggung kos apabila pelanggan beralih produk?	Matlamat perenggan 11.7 adalah untuk memastikan bahawa pengguna tidak dikenakan kos yang keterlaluan atau terlampau tinggi yang akan bertindak sebagai penghalang untuk menyukarkan mereka beralih kepada produk atau PPK lain. Walaupun PPK boleh mendapatkan balik kosnya dengan mengenakan bayaran ke atas pengguna kerana menamatkan kontrak awal, caj tersebut mesti mencerminkan kos sebenar yang akan ditanggung oleh PPK akibat

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>kewangan atau PPK tanpa menanggung kos yang keterlaluan.</p>			<p>daripada penamatan awal kontrak. Caj yang berkaitan dengan penamatan awal atau kos peralihan tersebut mestilah dinyatakan dengan jelas kepada pengguna semasa memeterai kontrak.</p> <p>Bagi tujuan perenggan 11.7, 'kos yang terlampau tinggi' merujuk kepada apa-apa kos tambahan yang dikenakan kepada pengguna yang melebihi kos sebenar yang akan ditanggung oleh PPK secara langsung akibat daripada pelanggan menamatkan kontrak awal. PPK dinasihatkan untuk merujuk kepada <i>Guidelines on the Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services</i> untuk panduan mengenai kehendak Bank berhubung dengan fi dan caj.</p>
<p>11.8 PPK hendaklah memasukkan suatu pernyataan yang jelas dan terang bagi mengingatkan pengguna kewangan supaya membaca dan memahami terma-terma kontrak, dan berbincang lebih lanjut dengan kakitangan, wakil atau ejen PPK sekiranya terdapat sebarang terma yang tidak difahami oleh pengguna kewangan sebelum menandatangani kontrak. PPK</p>	<p>16</p>	<p>Baru: Bagaimanakah PPK mematuhi keperluan ini bagi produk atau perkhidmatan yang ditawarkan melalui telefon (telepemasaran) kerana agak sukar untuk pengguna membaca terma, atau untuk berbincang lebih lanjut dengan kakitangan, wakil atau ejen PPK? Tambahan pula, untuk jualan melalui telepemasaran, dokumen prakontrak hanya boleh dihantar kepada pengguna selepas panggilan telefon.</p>	<p>Selaras dengan perenggan 10.17 <i>policy document on Responsible Financing</i>, untuk produk atau perkhidmatan yang ditawarkan melalui panggilan telefon, kakitangan, wakil atau ejen telepemasaran PPK harus menerangkan terma-terma utama yang mempengaruhi kewajipan pengguna semasa panggilan tersebut dibuat. Pengguna pula perlu mengesahkan bahawa mereka memahami terma-terma utama sebelum mereka memeterai kontrak dengan PPK semasa panggilan tersebut.</p> <p>Pengguna mesti diingatkan untuk membaca dan memahami terma kontrak yang akan dihantar kepada mereka selepas panggilan dan menghubungi kakitangan, wakil atau ejen PPK sekiranya mereka mempunyai sebarang pertanyaan</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>perlu menyediakan satu dokumen prakontrak untuk pengguna kewangan mengesahkan bahawa terma-terma utama kontrak yang melibatkan kewajipan pengguna kewangan telah dijelaskan dengan secukupnya kepada mereka.</p>			<p>mengenai terma sebelum menandatangani kontrak.</p> <p>Di samping itu, selaras dengan <i>Guidelines on Product Transparency and Disclosure</i>, PPK mesti menghantar kontrak atau perjanjian tersebut bersama dengan Lembaran Penzahiran Produk kepada pengguna selepas selesai membuat penjualan melalui telefon setelah pengguna memutuskan untuk membeli produk atau perkhidmatan kewangan tersebut. Ini adalah untuk memberi masa yang cukup kepada pengguna untuk membaca dan memahami terma kontrak sebelum menandatangani kontrak atau perjanjian. Kontrak tersebut perlu berkuat kuasa hanya selepas pengguna telah membaca terma dan menandatangani kontrak.</p>
<p>12.8 Kehendak ketelusan dan penzahiran yang sama</p>	<p>17</p>	<p>Baru: Untuk platform dalam talian yang bukan secara bersemuka di mana produk atau perkhidmatan ditawarkan secara masa nyata (<i>real-time</i>), adakah ia memenuhi keperluan jika PPK memasukkan suatu pernyataan yang terang bagi mengingatkan pelanggan supaya membaca, memahami dan menghubungi PPK jika mereka memerlukan apa-apa bantuan untuk memahami terma kontrak?</p>	<p>Bagi produk kewangan yang ditawarkan melalui saluran elektronik, selain daripada pernyataan yang terang bagi mengingatkan pelanggan supaya membaca dan menghubungi PPK jika mereka memerlukan apa-apa bantuan untuk memahami terma kontrak, PPK mesti menyediakan satu dokumen prakontrak yang mengandungi terma-terma utama kontrak yang melibatkan kewajipan pelanggan. Para pelanggan harus mengesahkan bahawa mereka telah membaca dan memahami terma utama sebelum memeterai kontrak dengan PPK.</p>
	<p>18</p>	<p>Baru: Mengenai keperluan bahawa PPK perlu mempertimbangkan</p>	<p>Tujuan ketelusan dan penzahiran adalah untuk memastikan bahawa pengguna menerima maklumat yang tepat pada</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>perlu terpakai ke atas perkhidmatan kewangan atau produk yang ditawarkan secara saluran digital. Sekiranya penzahiran produk dan komunikasi kepada pengguna kewangan hanya dilaksanakan secara digital sahaja, PPK perlu memastikan bahawa perkara ini dijelaskan kepada pengguna kewangan dan boleh diterima oleh pengguna kewangan. PPK perlu mempertimbangkan profil pengguna kewangan yang terjejas apabila penzahiran dan komunikasi dilaksanakan sepenuhnya secara digital. PPK perlu memastikan langkah-langkah sewajarnya diambil bagi membantu pengguna kewangan menyesuaikan diri dengan perubahan cara PPK berinteraksi dengan pengguna kewangan.</p>		<p>profil pengguna kewangan yang terjejas apabila penzahiran dan komunikasi dilaksanakan sepenuhnya secara digital, bagaimana jika produk atau perkhidmatan itu ditawarkan kepada pelanggan baru, maksudnya PPK tidak dapat mempertimbangkan profil pelanggan ketika penawaran produk tetapi hanya selepas penerimaan maklumat yang relevan daripada pelanggan baru dan setelah menjalankan penilaian? Di samping itu, saluran dalam talian mempunyai penzahiran yang mencukupi mengenai ciri dan terma produk atau perkhidmatan, dan PPK melakukan komunikasi berterusan dengan pelanggan.</p>	<p>masanya serta relevan untuk membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi (bukan hanya semasa urusan jualan) yang sesuai dengan keperluan mereka. Walaupun pendedahan yang berasaskan kertas mungkin tidak memenuhi keperluan maklumat pengguna hari ini, penzahiran sepenuhnya secara digital mungkin tidak sesuai untuk segmen pengguna tertentu. Oleh itu, PPK mesti mempertimbangkan profil pengguna dalam melaksanakan pendedahan dan komunikasi sepenuhnya secara digital. Keperluan ini juga terpakai kepada pelanggan baru. Teknologi dan penyelesaian dalam talian yang membolehkan <i>on-boarding</i> pelanggan baru secara digital dapat memudahkan PPK dalam menilai profil pelanggan baru.</p> <p>PPK mesti sedar akan kepentingan berkomunikasi secara berkesan dengan pengguna. Bagi pelanggan baru, PPK mesti memastikan bahawa semasa urusan mendaftar untuk sesuatu produk atau perkhidmatan, pelanggan dimaklumkan dengan jelas mengenai kaedah pendedahan dan komunikasi yang berterusan dari PPK. Sekiranya komunikasi dengan pelanggan baru hanya akan dilakukan secara digital, PPK mesti memastikan bahawa ini boleh diterima oleh para pelanggan. Walaupun Bank menyedari bahawa penzahiran ciri dan terma produk tersedia dalam talian, adalah penting bagi PPK untuk memaklumkan kepada pelanggan baru dengan jelas sekiranya komunikasi hanya akan dilakukan secara digital. Ini memastikan bahawa pelanggan yang tidak setuju dengan kaedah komunikasi ini mempunyai pilihan untuk tidak mendaftar untuk produk atau perkhidmatan</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
			tersebut.
13.2 PPK hendaklah menetapkan dasar yang memerlukan kakitangan, wakil dan ejen menjalankan tugas dan tanggungjawab mereka dengan berhemah, mahir dan tekun berdasarkan piawaian etika profesional.	19	Apakah yang dimaksudkan dengan piawaian etika profesional?	Piawaian etika professional adalah nilai minimum kualiti, moral, peribadi dan/atau nilai kerja dan tingkah laku yang dikehendaki daripada kakitangan, wakil dan ejen PPK. Ini termasuk kod profesional untuk industri perkhidmatan kewangan yang diterbitkan oleh Lembaga Profesional Perkhidmatan Kewangan dan kod etika yang diwujudkan oleh lembaga dan pengurusan kanan PPK.
13.5 Sebelum melantik wakil dan ejen untuk memasarkan atau menjual perkhidmatan atau produk kewangan atau untuk mendapatkan semula bayaran daripada pengguna kewangan, PPK dikehendaki menjalankan usaha wajar yang sesuai terhadap wakil dan ejennya.	20	Apakah skop yang boleh diterima sebagai “usaha wajar yang sesuai”?	Usaha wajar yang dijalankan terhadap bakal wakil atau ejen termasuk penilaian ke atas reputasi, kecekapan, rekod prestasi, kedudukan kewangan serta kelayakan dan kesesuaian individu atau pengurusan kanan firma tersebut.
13.8 PPK tidak boleh mengenakan syarat yang bersifat prejudis dan tidak adil kepada sebarang pengguna kewangan atau kumpulan pengguna kewangan yang ingin mendapatkan	21	Baru: Adakah PPK dibenarkan untuk menjalankan pemasaran segmen yang menasaskan segmen khusus pengguna kewangan?	Perenggan 13.8 tidak menyekat PPK daripada menasaskan segmen tertentu seperti pelanggan yang mempunyai nilai bersih tinggi atau bijak dalam membuat pelaburan untuk produk atau perkhidmatan tertentu. Keperluan ini juga tidak menghalang PPK daripada menjalankan kempen produk untuk mempromosikan produk atau perkhidmatan yang mencerminkan keperluan dan keutamaan segmen yang

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>perkhidmatan atau produk kewangan daripada PPK. Khususnya, PPK tidak boleh melayan sebarang pengguna kewangan atau kumpulan pengguna kewangan secara kurang wajar semata-matanya berdasarkan factor-faktor arbitrari seperti status perkahwinan, bangsa atau agama.</p>			<p>disasarkan. Terdapat juga situasi di mana pengguna tertentu tidak di-<i>on-board</i> disebabkan keperluan PPK untuk memenuhi keperluan pengawalseliaan. Tujuan perenggan 13.8 adalah untuk melarang amalan diskriminasi terhadap pengguna atau sekumpulan pengguna terutamanya disebabkan oleh faktor-faktor arbitrari yang tidak berkaitan dengan piawaian pengunderaitan PPK atau pematuhan terhadap keperluan pengawalseliaan.</p>
<p>14.3 Kakitangan, wakil dan ejen PPK perlu memastikan bahawa sebarang nasihat atau saranan berkaitan perkhidmatan atau produk kewangan yang ditawarkan kepada pengguna kewangan mempunyai asas yang munasabah dan ditawarkan berdasarkan kepentingan pengguna kewangan yang utama.</p>	22	<p>Adakah keperluan ini terpakai untuk produk selain produk berkaitan pelaburan?</p>	<p>Keperluan ini terpakai untuk sebarang perkhidmatan atau produk kewangan yang melibatkan pemberian nasihat atau saranan kepada pengguna kewangan. PPK perlu mematuhi keperluan di bawah perenggan 14 setakat mana keperluan itu relevan dengan jenis perkhidmatan atau produk kewangan yang ditawarkan.</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>14.5 PPK hendaklah mempunyai kawalan yang boleh memastikan kakitangan, wakil dan ejennya memelihara kerahsiaan maklumat yang didedahkan oleh pengguna kewangan. Maklumat tersebut hendaklah digunakan hanya untuk tujuan memberi nasihat atau saranan perkhidmatan atau produk kewangan kepada pengguna kewangan tersebut.</p>	23	<p>Adakah maklumat yang diperolehi daripada pengguna kewangan hanya boleh digunakan untuk menyarankan satu produk kewangan sahaja? Bolehkah PPK menggunakan semula maklumat pengguna kewangan tersebut untuk menyarankan produk kewangan lain?</p>	<p>Maklumat yang dikumpulkan daripada pengguna kewangan boleh digunakan untuk saranan lebih daripada satu perkhidmatan atau produk kewangan yang ditawarkan oleh PPK. Walau bagaimanapun, PPK perlu mengambil langkah-langkah yang munasabah bagi memastikan bahawa maklumat tersebut tetap relevan dan terkini.</p>
<p>14.8 Dalam menentukan kesesuaian perkhidmatan atau produk kewangan untuk pengguna kewangan, jika relevan, kakitangan, wakil dan ejen PPK hendaklah menilai sama ada-</p> <p>(a) perkhidmatan atau produk kewangan tersebut sesuai dengan matlamat kewangan, keperluan, faktor peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan</p>	24	<p>Adakah keperluan ini terhadap produk kewangan yang berisiko tinggi (contohnya, modal tidak dilindungi) atau terpakai untuk produk pelaburan biasa juga?</p>	<p>Keperluan ini terpakai untuk sebarang perkhidmatan atau produk kewangan yang melibatkan pemberian nasihat atau saranan kepada pengguna kewangan. PPK perlu mematuhi keperluan-keperluan dalam subperenggan tersebut setakat mana ia berkaitan dengan sifat perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
pengguna kewangan tersebut;			
14.12 PPK perlu menzahirkan kepada pengguna kewangan jumlah sebarang komisen yang akan diperolehi, sebelum memberikan sebarang nasihat atau saranan mengenai perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.	25	Komisen atau faedah lain adalah sebahagian daripada urusan perniagaan PPK dan maklumat itu adalah sulit. Apakah tujuan keperluan ini?	Penzahiran komisen adalah penting kepada pengguna kewangan dalam membuat keputusan apabila perkhidmatan atau produk kewangan dipasarkan oleh kakitangan PPK serta untuk memudahkan mereka membuat perbandingan ketika membuat pembelian, yang seterusnya menggalakkan persaingan yang sihat. PPK perlu merujuk pada perenggan 14.13 untuk penjelasan lanjut mengenai kuantum komisen.
15.8 PPK perlu mewujudkan mekanisme pemantauan dan penilaian yang berkesan untuk semua aduan dan tuntutan yang diterima. Mekanisme ini termasuk menganalisis sifat dan trend aduan dan tuntutan yang diterima serta menjalankan analisis punca utama yang berkesan. PPK perlu mengambil langkah-langkah yang secukupnya untuk memperbaiki kelemahan yang dikenal pasti dan mewujudkan satu mekanisme yang sesuai untuk melaporkan	26	Apakah kehendak Bank terhadap analisis yang akan dilaksanakan (iaitu, apakah perkara yang harus diambil kira dan langkah-langkah yang terlibat)?	PPK diberi kelonggaran untuk menentukan bagaimana analisis sedemikian boleh dibuat, dengan syarat ia dilakukan mengikut keperluan, di mana perkara-perkara yang mempunyai kelemahan atau kekurangan dapat dikenal pasti dan langkah-langkah yang sesuai dapat diambil untuk mengatasi kelemahan tersebut secara berkesan.

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
aduan dan tuntutan yang signifikan kepada pengurusan kanan.			
Lampiran 2, Prinsip 2 Amalan baik - PPK memberi pengguna kewangan notis awal yang munasabah atas sebab yang sah sebelum membuat sebarang perubahan pada terma kontrak dan pengguna kewangan juga bebas untuk menamatkan kontrak dalam jangka masa yang munasabah.	27	Baru: Sekiranya PPK memaklumkan pelanggan tentang perubahan kepada terma produk melalui surat dan pelanggan menandatangani bagi menunjukkan penerimaannya terhadap perubahan tersebut, bolehkah perubahan itu berkuatkuasa serta-merta pada tarikh penerimaan?	Bagi kes di mana pelanggan telah memberikan persetujuan bertulis mengenai perubahan dalam terma sesuatu fasiliti, terma fasiliti yang disemak semula itu boleh berkuat kuasa dengan serta-merta.
Lampiran 2, Prinsip 2 Amalan buruk - PPK memasukkan terma yang membolehkan PPK mengenakan fi penalti yang terlampau tinggi terhadap pengguna kewangan akibat kegagalan mereka untuk memenuhi terma kontrak.	28	Baru: Adakah PPK dibenarkan untuk menentukan kandungan komunikasi berhubung dengan perubahan dalam terma kontrak?	Contoh ini bertujuan untuk memberi ilustrasi bahawa ia adalah amalan buruk untuk memasukkan terma perubahan unilateral tanpa alasan yang sah kerana ini akan mewujudkan ketidakseimbangan yang ketara antara hak dan kewajipan pihak-pihak di bawah kontrak. Contoh ini tidak menyekat kandungan komunikasi oleh PPK mengenai perubahan dalam terma kontrak. PPK juga mempunyai kelonggaran untuk memberikan maklumat lanjut atau penjelasan yang berkaitan dengan terma yang telah disemak semula. Fasal perubahan hanya boleh diterima jika ia membenarkan PPK untuk mengubah terma-terma atas sebab-sebab yang

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
			<p>sah yang telah diterangkan di dalam kontrak secara khusus untuk memastikan kuasa untuk mengubah terma tidak boleh digunakan oleh PPK sesuka hati untuk memenuhi kepentingan sendiri, atau dengan cara yang boleh memudaratkan pengguna kewangan. Kenyataan yang tidak jelas seperti 'untuk apa-apa sebab yang firma merasa sesuai' atau 'untuk apa-apa sebab yang firma menganggap munasabah pada masa perubahan' tidak boleh diterima kerana kesamaran dan kekurangan kekhususan kenyataan-kenyataan tersebut.</p>
<p>Lampiran 4 – Ilustrasi kriteria kualitatif dalam langkah-langkah prestasi.</p>	<p>29</p>	<p>Baru: Sebilangan komponen dalam Kriteria Kualitatif 1 dan 2 tidak terpakai untuk semua produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PPK. Contohnya, tempoh pelaburan, yang hanya relevan untuk produk harta. Bagaimanakah PPK harus memenuhi keperluan ini?</p>	<p>Lampiran 4 bertujuan sebagai ilustrasi kriteria kualitatif dalam langkah-langkah prestasi. Sebilangan contoh yang diberikan mungkin tidak relevan dengan fungsi atau produk tertentu. PPK mesti menentukan kriteria kualitatif sesuai dan wajar yang perlu diperuntukkan yang mencerminkan penyampaian hasil FTFC kepada para pelanggan.</p>
<p>Lampiran 5 - Terma-terma kontrak yang boleh dianggap tidak adil.</p>	<p>30</p>	<p>Adakah senarai terma kontrak yang tidak adil terpakai untuk penanggung insurans dan pengendali takaful?</p>	<p>Ya, senarai terma kontrak yang boleh dianggap tidak adil adalah terpakai untuk kontrak polisi insurans dan sijil takaful.</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>Fasal 1 - Suatu terma yang mengehendaki pengguna kewangan membayar jumlah pampasan yang tidak munasabah atau membolehkan PPK mengekalkan jumlah wang yang dibayar sepenuhnya oleh pengguna kewangan sekiranya pengguna kewangan menamatkan kontrak sebelum tempoh matang.</p>	31	<p>Bolehkah penanggung insurans mengenakan bayaran serahan bagi produk insurans berkaitan pelaburan yang tertentu? Caj serahan sedemikian ditentukan selaras dengan "<i>Policy Document on Investment-linked Business</i>".</p>	<p>Ya, penanggung insurans/pengendali takaful boleh mengenakan caj serahan untuk penamatan polisi/sijil dengan syarat caj serahan itu adalah munasabah dan mencerminkan perbelanjaan yang dijangka akan ditanggung oleh PPK. Tanggungjawab tersebut terletak pada PPK bagi menunjukkan bahawa caj itu munasabah dan mencerminkan perbelanjaan yang ditanggung. Penanggung insurans/pengendali takaful tidak boleh mendapatkan keuntungan dari caj serahan tersebut.</p>
	32	<p>Pelaburan berstruktur akan dikenakan fi pembubaran sekiranya pengguna kewangan menamatkan kontrak lebih awal. Adakah fasal tersebut terpakai untuk produk pelaburan berstruktur?</p>	<p>Fasal 1 adalah relevan untuk semua perkhidmatan dan produk kewangan. Terma ini tidak adil sekiranya ia memberi budi bicara yang berlebihan kepada PPK untuk menentukan tahap pampasan atau penalti dan cara penentuan penalti tersebut tidak jelas kepada pengguna kewangan. Sebarang penalti terhadap penamatan kontrak lebih awal mestilah dimaklumkan dengan jelas kepada pengguna kewangan ketika kontrak sedang dimeterai.</p> <p>Sekiranya fi pembubaran membenarkan PPK mendapatkan semula amaun yang lebih daripada kos yang mungkin ditanggung oleh PPK akibat penamatan awal oleh pengguna kewangan, terma tersebut lebih mungkin dianggap tidak adil.</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
	33	Adakah fasal ini terpakai untuk polisi hayat dan sijil keluarga yang mengembalikan hanya sedikit atau tanpa memberikan pengembalian sekiranya pelanggan menamatkan polisi/sijil dalam tempoh masa 3 tahun pertama selepas permulaan polisi/sijil?	Tidak. Fasal ini tidak terpakai untuk pertanyaan ini. Penentuan nilai serahan bergantung pada ciri-ciri polisi produk hayat atau sijil keluarga. Bagaimanapun, PPK perlu menzahirkan dengan jelas kepada pengguna kewangan akibat daripada penamatan polisi hayat atau sijil keluarga pada tahun-tahun awal, contohnya, pelanggan akan menerima amaun yang kurang daripada jumlah yang dibayar, dengan alasan yang jelas sebab hal ini berlaku.
Fasal 2 - Suatu terma yang mengehendaki pengguna kewangan untuk membayar sejumlah wang yang tidak munasabah pada kadar yang tinggi sebagai penalti akibat daripada pelanggaran kontrak oleh pengguna kewangan.	34	Apakah faktor relevan yang boleh diambil kira oleh PPK bagi menentukan sama ada penalti itu berpadanan dengan akibat pelanggaran kontrak oleh pengguna kewangan?	Keperluan bagi pengguna kewangan untuk membayar penalti bagi sesuatu pelanggaran yang melebihi anggaran munasabah daripada kos yang akan ditanggung oleh PPK akibat daripada pelanggaran itu akan dianggap sebagai tidak munasabah atau berlebihan. Penalti bagi pelanggaran kontrak mestilah sepadan dengan kos atau kerugian yang mungkin dialami oleh PPK akibat pelanggaran kontrak tersebut oleh pengguna kewangan. Dalam erti kata lain, penalti tersebut tidak boleh ditentukan sewenang-wenangnya.
Fasal 3 - Suatu terma yang meletakkan tanggungjawab sepenuhnya ke atas pengguna kewangan terhadap perkara atau kerugian yang ditanggung oleh PPK yang bukan disebabkan oleh	35	PPK berhak mendapat ganti rugi dari pengguna kewangan sekiranya kerugian yang ditanggung disebabkan oleh PPK melaksanakan arahan pengguna kewangan, atau bertindak sebagai ejen kepada pengguna kewangan.	Sebagai peraturan umum, sesuatu terma tidak akan dianggap sebagai tidak adil sekiranya pengguna kewangan didakwa atau dipertanggungjawabkan bagi kerugian atau kerosakan (contohnya, ke atas harta pengguna kewangan) yang disebabkan oleh tindakan, ketiadaan tindakan atau arahan pengguna kewangan sendiri. Walau bagaimanapun, pengguna kewangan tidak

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
pengguna kewangan.			sepatutnya diarah membayar ganti rugi kepada PPK untuk kerugian yang bukan disebabkan oleh tindakan, ketiadaan tindakan atau arahan pengguna kewangan.
	36	Adakah hal ini bertujuan untuk mengambil kira keadaan di mana pengguna kewangan bertanggungjawab sepenuhnya ke atas sesuatu hutang apabila cagaran itu musnah akibat peristiwa di luar kawalan pengguna kewangan?	Tidak, pengguna kewangan masih bertanggungjawab ke atas hutang mereka dengan PPK.
	37	Adakah risiko pelaburan terletak di bawah fasal 3 kerana risiko tersebut adalah di luar kawalan pengguna kewangan?	Fasal ini tidak terpakai untuk produk pelaburan yang mengalami kerugian kewangan disebabkan oleh turun naik pasaran, walaupun kerugian tersebut adalah di luar kawalan pengguna kewangan.
	38	Baru: Adakah fasal 3 terpakai ke atas terma-terma yang menerima liabiliti untuk beberapa jenis kerugian atau kerosakan tetapi mengecualikan atau mengehendkan liabiliti untuk jenis kerugian atau kerosakan yang lain? Contohnya, PPK boleh menerima tanggungjawab untuk kerugian langsung tetapi bukan untuk kerugian tidak langsung.	Hak dan kewajipan di bawah kontrak tidak boleh dianggap seimbang jika peruntukan liabiliti kedua-dua pihak jelas lebih memihak kepada PPK. Terma yang memindahkan tanggungjawab kepada pengguna kewangan untuk semua kerugian termasuk untuk keadaan di mana PPK yang menyebabkan atau menyumbang kepada kerugian tersebut, akan mewujudkan ketidakseimbangan yang ketara antara hak dan kewajipan pihak-pihak di bawah kontrak. Walaupun PPK boleh mengecualikan liabiliti untuk kerugian tidak langsung dengan justifikasi yang sah, PPK tidak boleh meminta pengguna untuk mengganti kerugian PPK sama

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
			<p>ada kerugian langsung atau kerugian tidak langsung yang bukan disebabkan oleh tindakan, kelakuan atau arahan pengguna.</p> <p>Terma yang mengehendkan tanggungjawab PPK tidak semestinya tidak adil, melainkan jika terma tersebut meletakkan tanggungjawab yang keterlaluan ke atas pengguna untuk membayar ganti rugi yang mewujudkan ketidakseimbangan yang ketara antara hak dan kewajipan pihak-pihak di bawah kontrak.</p>
	39	<p>Baru: Adakah fasal 3 terpakai jika PPK mengecualikan liabiliti untuk peristiwa di luar kawalan PPK, contohnya, kegagalan sistem pembayaran, tindakan atau salah nyataan bank koresponden memandangkan PPK diharuskan untuk mengguna perkhidmatan bank koresponden dalam melakukan transaksi bagi pihak pelanggan?</p>	<p>Fasal 3 bertujuan untuk mencegah PPK daripada mempunyai terma kontrak yang memerlukan pengguna kewangan untuk menyerap kerugian atau bertanggungjawab atas kerosakan yang bukan disebabkan oleh tindakan, kelakuan atau arahan pengguna. Walaupun disedari bahawa kejadian tertentu (misalnya bencana alam) berada di luar kawalan PPK, PPK secara umumnya mempunyai perlindungan insurans dalam keadaan tersebut. Oleh itu, tidak masuk akal bagi PPK untuk meminta ganti rugi daripada pengguna kewangan atas kerugian yang bukan disebabkan oleh tindakan, kelakuan atau arahan pengguna.</p>
	40	<p>Baru: Adakah fasal 3 terpakai jika PPK mengecualikan liabiliti atas sebarang kerugian akibat insolvensi atau kebangkrapan? Proses mendapatkan semula dana tersebut tertakluk kepada proses insolvensi atau kebangkrapan di</p>	<p>Perenggan 11.2(b) menyatakan dengan jelas bahawa keperluan di bawah terma-terma yang adil tidak terpakai pada terma kontrak yang mencerminkan peruntukan dan keperluan statutori atau pengawalseliaan.</p> <p>Walau bagaimanapun, dalam keadaan yang tidak dapat dielakkan di mana pelanggan mungkin bertanggungjawab ke</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
		bawah Akta Insolvensi.	atas kerugian yang ditanggung oleh PPK seperti proses insolvensi atau kebangkrutan, keadaan tersebut mesti dimaklumkan dengan jelas kepada pelanggan semasa kontrak dimeterai.
Fasal 6 - Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendkan liabiliti PPK kerana melanggar kontrak atau tidak melaksanakan kewajipannya.	41	Baru: PPK tertakluk kepada terma yang ditentukan oleh PayNet untuk menyertai rangkaian sistem pembayaran. PPK tidak dapat merunding terma tersebut termasuk fasal liabiliti. Di samping itu, perkhidmatan bank koresponden juga digunakan untuk memudahkan transaksi pelanggan. Oleh itu, PPK secara amnya mengecualikan liabiliti untuk kerugian secara langsung dan peristiwa di luar kawalan seperti kegagalan sistem pembayaran, atau tindakan atau salah nyataan bank koresponden. Adakah ini boleh diterima?	<p>Hak dan kewajipan di bawah kontrak tidak boleh dianggap seimbang kecuali apabila kedua-dua pihak PPK dan pengguna kewangan sama-sama terikat dengan kewajipan mereka di bawah kontrak. Tujuan fasal 6 adalah untuk mencegah PPK daripada mempunyai terma yang memberi PPK hak untuk melepaskan dirinya daripada tanggungjawab untuk melaksanakan kewajipannya atau membenarkan PPK untuk mengecualikan atau mengehendkan liabilitinya kerana melanggar kontrak atau tidak melaksanakan kewajipannya. Ini untuk memastikan bahawa pengguna kewangan tidak dipertanggungjawab atas semua kerugian yang timbul daripada pelanggaran kontrak oleh PPK atau apabila PPK tidak melaksanakan kewajipannya, tanpa alasan yang sah.</p> <p>Disadari bahawa dalam situasi komersil mungkin timbul peristiwa yang tidak dijangka dan di luar kawalan kedua-dua pihak kontrak, yang mengakibatkan pelaksanaan kewajipan menjadi mustahil. Bank juga sedar bahawa PPK harus menyertai rangkaian sistem pembayaran dan harus akur dengan terma yang ditetapkan. Melainkan dinyatakan sebaliknya, terma yang mengecualikan atau mengehendkan liabiliti PPK akibat peristiwa yang tidak dijangka dan di luar kawalan PPK, misalnya, kegagalan sistem pembayaran, adalah kurang berkemungkinan untuk dianggap sebagai tidak adil. Oleh itu, jika PPK mempunyai alasan yang sah</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
			<p>untuk mengecualikan atau mengehendkan liabiliti, kontrak tersebut mesti menyatakan dengan jelas jenis-jenis liabiliti yang akan dikecualikan atau dihadkan. Pengecualian atau pengehendkan liabiliti mesti adil, munasabah dan skopnya tidak boleh terlalu luas, kabur atau merangkumi semua perkara.</p> <p>PPK juga harus memastikan bahawa ia tidak mengecualikan semua liabiliti untuk kerugian akibat daripada penyedia perkhidmatan PPK tidak melaksanakan tanggungjawab mereka. PPK telah memilih untuk memeterai kontrak dengan penyedia perkhidmatan tersebut dan pengguna kewangan tidak mempunyai hak kontrak terhadap mereka. Sebahagian daripada kerugian dapat dikurangkan dengan memasukkan dalam perjanjian perkhidmatan dengan penyedia perkhidmatan PPK untuk mendapat kembali pampasan daripada kerugian yang timbul akibat pelanggaran kewajipan penyedia perkhidmatan di bawah perjanjian tersebut.</p> <p>Terma yang memindahkan liabiliti kepada pengguna kewangan untuk semua kerugian termasuk yang disebabkan oleh keadaan di mana PPK menyumbang kepada kerugian tersebut, akan mewujudkan ketidakseimbangan yang ketara antara hak dan kewajipan kedua-dua pihak. Oleh demikian, penerapan terma yang mengecualikan atau mengehendkan liabiliti PPK harus dibatasi kepada keadaan tertentu sahaja seperti yang dinyatakan di dalam kontrak. Di samping itu, terma tersebut mesti dibawa kepada perhatian pengguna kewangan semasa memeterai kontrak.</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
	42	Baru: Adakah PPK dibenarkan untuk meminta ganti rugi daripada pengguna kewangannya?	Walaupun PPK boleh mengecualikan atau mengehendkan liabilitinya di atas kerugian yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak dapat diramalkan secara munasabah, PPK tidak boleh meminta pengguna mengganti kerugian yang dialami memandangkan kerugian tersebut juga disebabkan peristiwa yang di luar kawalan pengguna.
Fasal 8 - Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendkan hak pengguna kewangan untuk mengambil tindakan undang-undang atau mendapat akses kepada remedi undang-undang sekiranya PPK gagal memenuhi keseluruhan atau sebahagian daripada kewajipan kontrak tersebut.	43	Sekiranya kontrak insurans menyatakan bahawa pihak-pihak terbabit hanya boleh membawa pertikaian ke mahkamah untuk penyelesaian kerana kos prosiding dalam bentuk timbang tara adalah tinggi kepada penanggung insurans dan pemegang polisi, adakah fasal seumpama ini dianggap tidak adil?	Fasal 8 diguna pakai untuk terma yang mempunyai objektif atau kesan yang menghalang atau membataskan pengguna kewangan daripada menguatkuasakan hak-hak mereka terhadap PPK sekiranya PPK gagal melaksanakan kewajipan kontrak mereka. Terma seumpama ini boleh mempunyai kesan yang membenarkan PPK bertindak dengan tidak munasabah terhadap pengguna kewangan tanpa sebarang remedi prosedur undang-undang, dan hal ini mempunyai kesan buruk terhadap keseimbangan hak-hak kontrak yang boleh merugikan pengguna kewangan.
	44	Baru: PPK harus dibenarkan untuk mengecualikan atau mengehendkan hak pengguna untuk mengambil tindakan undang-undang jika PPK wajib mematuhi perintah mahkamah, contohnya, di mana notis dikeluarkan ke atas akaun pelanggan atau PPK menerima perintah mahkamah.	Fasal 8 bertujuan untuk mencegah PPK daripada melucutkan hak pengguna kewangan untuk mendapat akses kepada perlindungan undang-undang sekiranya PPK gagal melaksanakan kewajibannya di bawah kontrak. Kehendak ini tidak tertakluk kepada keadaan di mana PPK tidak melaksanakan kewajibannya disebabkan oleh keperluan untuk PPK mematuhi perintah yang dikeluarkan oleh mahkamah.

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>Fasal 9 - Suatu terma yang memberikan hak kepada PPK untuk mengubah terma-terma kontrak mengikut budi bicaranya tanpa alasan yang sah dan notis yang munasabah kepada pengguna kewangan.</p>	45	<p>Apakah yang akan diambil kira sebagai alasan yang sah? PPK mungkin mempunyai asas yang baik untuk tidak mendedahkan alasan bagi perubahan kepada terma, contohnya, berkaitan dengan kerahsiaan perniagaan, risiko jenayah kewangan.</p>	<p>Fasal perubahan secara unilateral yang boleh dibuat oleh sebelah pihak boleh menyebabkan ketidakseimbangan yang ketara dalam hak dan kewajiban pihak-pihak dibawah suatu kontrak. Suatu fasal perubahan boleh diterima hanya jika ia membenarkan PPK untuk mengubah terma atas alasan yang sah yang dinyatakan dalam kontrak yang cukup khusus untuk memastikan kuasa untuk mengubah tidak boleh digunakan oleh PPK secara sesuka hati bagi memenuhi kepentingannya, atau dengan cara yang akan memudaratkan pengguna kewangan. Alasan yang sah merujuk kepada alasan yang tidak berlebihan daripada yang munasabah, yang diperlukan untuk melindungi kepentingan sah PPK, tanpa mengakibatkan kerugian kepada pengguna kewangan. Contoh alasan yang sah termasuk perubahan dalam perundangan, keperluan pengawalseliaan atau teknologi. Pernyataan yang samar atau umum seperti 'untuk apa-apa sebab yang dilihat sesuai oleh firma' atau 'untuk apa-apa sebab firma berpendapat sebagai munasabah' tidak dapat diterima kerana tidak jelas dan khusus.</p>
	46	<p>Adakah keperluan di bawah terma kontrak yang adil akan menjejaskan fasal perubahan? Fasal perubahan tersebut akan berguna sekiranya terdapat keperluan untuk membetulkan kesilapan operasi dalam kontrak.</p>	<p>Memang diakui bahawa PPK mempunyai keperluan yang sah untuk mengubah terma kontrak mereka. Suatu fasal perubahan yang bertujuan semata-mata untuk membuat pembetulan kecil kepada kontrak mempunyai kesan yang kecil dari segi ketidakadilan, dengan syarat ia disokong oleh alasan yang sah dan notis yang munasabah kepada pengguna kewangan. Fasal perubahan haruslah diterangkan secara terperinci dan jelas, dan menyatakan keadaan tertentu yang boleh menyebabkan perubahan mungkin</p>

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
			berlaku. Pengguna kewangan perlu diberi notis yang munasabah untuk mempertimbangkan perubahan itu sebelum ia dilaksanakan dan diberikan hak untuk menamatkan kontrak tanpa penalti.
Fasal 10 - Suatu terma yang memberi hak kepada PPK untuk memaklumkan tentang perubahan kepada terma-terma kontrak dalam apa cara yang difikirkan sesuai oleh PPK dan pengguna kewangan dianggap bersetuju dengan perubahan tersebut.	47	Baru: Adakah fasal 10 bergantung pada sama ada terma itu munasabah berdasarkan fakta kes dan sifat perubahan tersebut? Bolehkah Bank memberi penjelasan mengenai cara komunikasi yang berkesan agar PPK dapat memaklumkan kepada pelanggan mengenai perubahan terma, terutamanya memandangkan jumlah pelanggan yang besar dan juga PPK sangat digalakkan untuk menggunakan pilihan digital.	Fasal 10 bertujuan untuk mencegah PPK daripada memaklumkan kepada pelanggannya mengenai perubahan terma kontrak melalui kaedah yang kurang berkesan untuk sampai kepada pelanggan, namun pelanggan dianggap telah mempersetujui terma yang telah disemak semula itu. Sebagai contoh, pemberitahuan melalui notis yang disiarkan di laman sesawang PPK kurang berkesan dalam memastikan penzahiran yang tepat pada masanya kerana tidak semua pelanggan mengunjungi laman sesawang PPK secara kerap. PPK mempunyai fleksibiliti untuk menentukan kaedah pemberitahuan yang paling menjimatkan. Namun demikian, apabila memaklumkan mengenai perubahan terma yang mempunyai implikasi terhadap hak atau kewajipan pelanggan, PPK harus memastikan bahawa kaedah pemberitahuan berkesan dalam menyampaikan maklumat tersebut kepada pelanggan tepat pada masanya. Oleh itu, penting bagi PPK untuk memaklumkan kepada pelanggan secara langsung, misalnya, melalui emel. Pemberitahuan melalui notis di laman sesawang PPK akan lebih efektif jika ia turut dilengkapi dengan pemberitahuan kepada pelanggan melalui SMS atau emel untuk menyemak laman sesawang PPK.
Fasal 11 - Suatu terma yang membenarkan PPK	48	Bagi insurans dan takaful, penamatan kontrak secara	Tidak. Fasal 11 terpakai untuk terma-terma yang membolehkan PPK menamatkan kontrak mengikut

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
menamatkan kontrak secara unilateral tanpa notis yang munasabah kecuali jika terdapat alasan yang sah untuk berbuat demikian.		unilateral boleh disebabkan oleh premium yang tidak berbayar atau atas alasan anti-pengubahan wang haram. Adakah fasal ini terpakai untuk senario ini?	kehendaknya, tanpa mempunyai alasan yang sah atau tanpa alasan munasabah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan PPK. Hak PPK untuk menamatkan kontrak tanpa notis mungkin adil jika penggunaannya terhadap keadaan terdapatnya alasan yang serius untuk penamatan kontrak dengan serta-merta. Mungkin wujud keadaan yang menimbulkan risiko kerugian atau kerosakan sebenar kepada PPK, contohnya, jika terdapat syak wasangka yang munasabah terhadap jenayah atau disebabkan premium atau faedah tertunggak yang tidak berbayar. Alasan bagi penamatan kontrak tanpa notis mesti dinyatakan dengan jelas dalam kontrak.
	49	Baru: Adakah fasal 11 terpakai ke atas ciri-ciri produk yang menjangkakan penamatan kontrak secara unilateral? Contohnya, di mana kemudahan yang diberikan tersedia secara tidak terikat seperti overdraf, dapat dibatalkan tanpa syarat atau dibayar atas permintaan, dan fasal seperti itu telah dijelaskan kepada pengguna kewangan.	Terma yang memberi hak kepada PPK untuk membatalkan kontrak tanpa memberi notis mungkin adil jika penggunaannya terbatas pada situasi di mana terdapat sebab-sebab serius untuk pembatalan kontrak dengan segera atau kerana ciri-ciri khas produk tertentu. Walau bagaimanapun, PPK mesti menzahirkan kepada pengguna kewangan dasar untuk penamatan kontrak secara unilateral sebelum pengguna menandatangani produk tersebut.
	50	Baru: Adakah fasal 11 terpakai ke atas terma yang membolehkan PPK menggantung atau menamatkan akaun tanpa memberi sebarang notis atau alasan,	Fasal 11 terpakai ke atas terma-terma yang membolehkan PPK membatalkan kontrak sesuka hati, tanpa mempunyai sebarang alasan yang sah atau tanpa ia diperlukan untuk melindungi kepentingan sah PPK. Hak untuk PPK untuk membatalkan kontrak tanpa notis mungkin adil jika

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
		contohnya, kerana disyaki terlibat dalam aktiviti haram?	penggunaannya dibatasi secara efektif pada situasi di mana terdapat alasan yang sah untuk penamatan kontrak dengan segera. Contohnya, untuk mencegah pengubahan wang haram atau pembiayaan yang berkaitan dengan pengganas. Sebab-sebab pembatalan kontrak tanpa notis mesti dinyatakan dengan jelas dalam kontrak.
Fasal 12 - Suatu terma yang memberikan PPK budi bicara untuk menolak permintaan pengguna kewangan bagi menamatkan kontrak tanpa alasan yang sah.	51	Terdapat produk-produk tertentu yang meletakkan syarat PPK tidak boleh membenarkan pengguna kewangan menamatkan kontrak kerana ini boleh mengakibatkan PPK melakukan pelanggaran terhadap persetujuannya dengan pihak ketiga, yang ditandatangani daripada kontrak antara PPK dengan pengguna kewangan.	Secara umum, suatu terma yang menyatakan bahawa pengguna kewangan tidak dibenarkan menamatkan kontrak 'dalam keadaan apa-apa pun' atau 'hanya dengan persetujuan PPK' mungkin dianggap tidak adil kerana ia menafikan hak pengguna kewangan untuk menamatkan kontrak. Walau bagaimanapun, jika ada keadaan yang menjadikannya mustahil atau tidak praktikal untuk menamatkan kontrak terlebih dahulu, keadaan tersebut mesti dijelaskan secara khusus dan disampaikan dengan jelas kepada pengguna kewangan semasa pengguna tersebut memeterai kontrak.
Fasal 14 - Suatu terma yang membolehkan PPK menyerahkan atau memindahkan hak dan kewajipan PPK di bawah kontrak yang menyebabkan kerugian kepada pengguna kewangan.	52	Adakah terdapat ujian yang khusus untuk menentukan sama ada penyerahan hak dan kewajipan PPK akan merugikan pengguna kewangan?	Secara umum, fasal penyerahan hak kurang berkemungkinan dianggap tidak adil jika ia membenarkan PPK untuk menyerahkan atau memindahkan hak dan kewajipannya hanya dalam keadaan untuk memastikan bahawa hak pengguna kewangan di bawah kontrak tidak akan terjejas oleh penyerahan atau pemindahan tersebut. Tiada ujian khusus untuk menentukan sama ada penyerahan itu akan memudaratkan pengguna kewangan dan ia bergantung kepada jenis penyerahan atau pemindahan hak dan kewajipan.

Perenggan dan keperluan	No.	Soalan	Jawapan
<p>Fasal 15 - Suatu terma yang membolehkan PPK menetapkan kadar minimum yang ditetapkan ("<i>minimum prescribed rate</i>") untuk pinjaman atau produk pembiayaan runcit, melainkan jika dikehendaki mengikut keperluan Syariah.</p>	53	<p>Baru: Sekiranya kadar faedah pinjaman perumahan berdasarkan pada <i>Base Lending Rate</i> atau kadar siling PPK (mana yang lebih rendah), haruskah ia dianggap sebagai kadar minimum yang ditetapkan?</p>	<p>Kadar pembiayaan yang berdasarkan <i>Base Rate</i> atau <i>Base Lending Rate</i> tidak akan dianggap sebagai PPK menetapkan kadar minimum yang ditetapkan. Namun, kadar pembiayaan yang berdasarkan had minimum akan dianggap sebagai PPK menetapkan kadar minimum yang ditetapkan, kecuali jika had tersebut adalah berdasarkan keperluan Syariah.</p>

Bank Negara Malaysia
15 April 2021