



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan

Terpakai untuk:

1. Bank berlesen
2. Bank Islam berlesen
3. Penanggung insurans berlesen
4. Pengendali takaful berlesen
5. Institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan
6. Penasihat kewangan dan penasihat kewangan Islam yang diluluskan
7. Broker insurans dan broker takaful yang diluluskan
8. Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan yang diluluskan
9. Pengeluar instrumen pembayaran Islam yang ditetapkan yang diluluskan

Diterbitkan pada: 6 November 2019

BNM/RH/PD 028-103

Isi kandungan

BAHAGIAN A	TINJAUAN KESELURUHAN	2
1	Pengenalan	2
2	Penggunaan	2
3	Peruntukan perundangan	3
4	Tarikh berkuat kuasa	3
5	Tafsiran	3
6	Dokumen dasar dan instrumen perundangan yang berkaitan	5
BAHAGIAN B	KEPERLUAN DASAR	6
7	Spesifikasi pengguna kewangan	6
8	Hasil layanan adil kepada pengguna kewangan	6
9	Piagam Layanan Adil kepada Pelanggan	6
10	Budaya korporat	7
11	Terma yang adil	9
12	Pemberian maklumat	11
13	Adil dalam berurusan	12
14	Nasihat dan saranan	15
15	Penyelesaian aduan dan tuntutan	17
LAMPIRAN 1	Hasil Yang Adil kepada Pengguna Kewangan	20
LAMPIRAN 2	Ilustrasi Amalan Baik dan Buruk	21
LAMPIRAN 3	Ilustrasi Piagam Layanan Adil Kepada Pelanggan	31
LAMPIRAN 4	Ilustrasi Kriteria Kualitatif dalam Penilaian Prestasi	33
LAMPIRAN 5	Terma-Terma Kontrak Yang Boleh Dianggap Tidak Adil	34

BAHAGIAN A TINJAUAN KESELURUHAN

1 Pengenalan

- 1.1 Ciri-ciri utama sistem kewangan yang berdaya tahan dan progresif adalah penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang responsif kepada keperluan pengguna kewangan serta pengamalan pelakuan perniagaan dengan cara yang boleh memupuk kepercayaan dan keyakinan pengguna kewangan. PPK yang mempunyai budaya korporat yang fokus terhadap layanan adil kepada pengguna kewangan (*Fair Treatment of Financial Consumers, FTFC*) lebih cenderung untuk memperoleh tahap kepuasan dan pengekalan pelanggan yang tinggi, lantas menyumbang kepada prestasi perniagaan yang mampan dalam jangka yang panjang.
- 1.2 PPK perlu berlaku adil, bertanggungjawab dan profesional ketika berurusan dengan pengguna kewangan. Layanan buruk kepada pengguna kewangan bukan sahaja boleh menimbulkan risiko tingkah laku dan reputasi terhadap PPK, tetapi boleh juga menyebabkan kos yang besar untuk proses pemulihan, pembayaran pampasan dan penalti.
- 1.3 Pengurusan risiko tingkah laku adalah penting dan perlu dimasukkan sebagai sebahagian daripada rangka kerja pengurusan risiko keseluruhan PPK, dan patut tertakluk kepada proses yang sama seperti risiko lain termasuk proses penilaian risiko, pengurusan risiko, pemantauan risiko dan pelaporan risiko. Proses penilaian risiko ini perlu mengenal pasti faktor-faktor yang boleh menyebabkan terjadinya risiko tingkah laku termasuk model perniagaan, pembangunan dan tadbir urus produk, amalan jualan dan pemasaran serta amalan pemberian ganjaran untuk kakitangan.
- 1.4 Dokumen dasar ini bertujuan untuk-
 - (a) memupuk piawaian yang tinggi berkaitan tanggungjawab dan amalan profesional PPK;
 - (b) menggalakkan budaya yang meletakkan kepentingan pengguna kewangan sebagai bahagian yang penting dalam strategi dan operasi perniagaan PPK;
 - (c) menetapkan kehendak yang perlu dipenuhi oleh PPK bagi mengurus risiko tingkah laku secara berkesan; dan
 - (d) memberikan keyakinan kepada pengguna kewangan bahawa PPK sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan dengan penuh ketelitian, kemahiran dan ketekunan, serta bersikap adil ketika berurusan dengan pengguna kewangan.

2 Penggunaan

- 2.1 Dokumen dasar ini adalah untuk kegunaan PPK seperti yang ditakrifkan dalam perenggan 5.2.

3 Peruntukan perundangan

- 3.1 Peruntukan dalam dokumen dasar ini ditetapkan menurut-
- (a) seksyen 121(c)(ii), 123(1) dan 123(3) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (*Financial Services Act 2013, FSA*);
 - (b) seksyen 133(c)(ii), 135(1) dan 135(3) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (*Islamic Financial Services Act 2013, IFSA*); dan
 - (c) seksyen 42C(1) dan 42C(3) Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 (*Development Financial Institutions Act 2002, DFIA*).
- 3.2 Panduan dalam dokumen dasar ini dikeluarkan menurut-
- (a) seksyen 266 FSA;
 - (b) seksyen 277 IFSA; dan
 - (c) seksyen 126 DFIA.

4 Tarikh berkuat kuasa

- 4.1 Dokumen dasar ini berkuat kuasa pada 6 Mei 2020, kecuali peruntukan di bawah-
- (a) perenggan 11.4 hingga 11.10 yang berkuat kuasa pada 6 November 2020; dan
 - (b) perenggan 11.11 dan 11.12 yang berkuat kuasa pada 6 November 2019.

5 Tafsiran

- 5.1 Istilah dan ungkapan yang digunakan dalam dokumen dasar ini hendaklah mempunyai makna yang sama dengan yang diberikan kepadanya dalam FSA, IFSA atau DFIA, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan dinyatakan sebaliknya dalam dokumen dasar ini.

- 5.2 Bagi tujuan dokumen dasar ini-

“**S**” menandakan suatu piawaian, kewajipan, keperluan, spesifikasi, arahan, syarat dan sebarang peruntukan tafsiran, tambahan dan peralihan yang mesti dipatuhi. Ketidakpatuhan boleh mengakibatkan tindakan penguatkuasaan;

“**G**” menandakan panduan yang mungkin mengandungi pernyataan atau maklumat yang bertujuan untuk menggalakkan pemahaman umum dan nasihat atau saranan yang digalakkan untuk diterima pakai;

“**lembaga pengarah**” merujuk kepada lembaga pengarah PPK, termasuk jawatankuasa lembaga pengarah yang diwakili untuk melaksanakan tanggungjawab lembaga pengarah yang dinyatakan dalam dokumen dasar ini. Walau bagaimanapun, lembaga pengarah tetap dipertanggungjawabkan sepenuhnya terhadap sebarang kuasa dan tanggungjawab yang diwakili kepada jawatankuasa tersebut;

“**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;

“**komisen**” merujuk sebarang imbuhan yang diterima oleh PPK untuk memasarkan, menawarkan atau menjual perkhidmatan atau produk kewangan untuk dan bagi pihak orang lain dan boleh termasuk pampasan, insentif, elaun atau bonus dalam apa jua bentuk atau dengan sebarang nama yang dipanggil;

“**pengguna kewangan**” merujuk mana-mana orang-

- (a) yang sedang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berniat untuk menggunakan, sebarang perkhidmatan atau produk kewangan-
 - (i) untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah; atau
 - (ii) yang berkaitan dengan perniagaan mikro atau kecil sebagaimana yang ditakrifkan dalam *Notification on Definition of Small and Medium Enterprises (SMEs)* yang dikeluarkan oleh Bank pada 27 Disember 2017 (BNM/RH/NT 028-51)¹;
- (b) yang diinsuranskan di bawah polisi kumpulan atau perlindungan di bawah sijil takaful kumpulan yang premiumnya atau carumannya dibayar oleh orang yang diinsuranskan atau orang yang dilindungi, mengikut mana-mana yang berkenaan, seperti yang dinyatakan dalam perenggan 7.1 dokumen dasar ini;

“**penyedia perkhidmatan kewangan**” atau “**PPK**” merujuk-

- (a) bank berlesen;
- (b) bank Islam berlesen;
- (c) penanggung insurans berlesen;
- (d) pengendali takaful berlesen;
- (e) institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan;
- (f) pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan yang diluluskan;
- (g) pengeluar instrumen pembayaran Islam yang ditetapkan yang diluluskan;
- (h) broker insurans yang diluluskan;
- (i) broker takaful yang diluluskan;
- (j) penasihat kewangan yang diluluskan; dan
- (k) penasihat kewangan Islam yang diluluskan;

“**bahasa mudah**” merujuk penyampaian maklumat yang jelas dengan cara yang mudah untuk difahami oleh orang ramai. Penyampaian tersebut tidak menggunakan struktur ayat yang rumit serta istilah undang-undang dan teknikal yang keterlaluan;

“**wakil**” dan “**ejen**” merujuk mana-mana individu atau firma yang bertindak bagi pihak PPK, termasuk wakil jualan, ejen insurans, ejen takaful dan kakitangan insurans perbankan;

¹ Bagi syarikat yang merupakan sebahagian daripada syarikat multinasional, konglomerat atau syarikat tersenarai awam, syarikat sedemikian boleh dianggap sebagai korporat dan bukan perniagaan mikro atau perniagaan kecil.

“**pengurusan kanan**” merujuk ketua pegawai eksekutif dan para pegawai kanan seperti yang ditakrifkan dalam FSA, IFSA dan DFIA; dan

“**kakitangan**” merujuk orang yang diambil bekerja oleh PPK, termasuk kakitangan sementara atau kakitangan kontrak, yang tingkah lakunya mempunyai impak terhadap kesan yang dialami oleh pengguna kewangan, tanpa mengira sama ada orang itu ada berhubung secara langsung dengan pelanggan PPK atau tidak.

6 Dokumen dasar dan instrumen perundangan yang berkaitan

6.1 Dokumen dasar ini mesti dibaca bersama dengan mana-mana instrumen undang-undang, dokumen dasar dan garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank, khususnya-

- (a) *Notification on Definition of Small and Medium Enterprises (SMEs)* yang diterbitkan pada 27 Disember 2017 (BNM/RH/NT 028-51);
- (b) *Policy Document on Corporate Governance* yang diterbitkan pada 3 Ogos 2016 (BNM/RH/PD 029-9);
- (c) *Guidelines on the Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services* yang diterbitkan pada 10 Mei 2012 (BNM/RH/GL 016-2);
- (d) *Guidelines on Product Transparency and Disclosure* yang diterbitkan pada 31 Mei 2013 (BNM/RH/GL 000-3);
- (e) *Circular on Fair Debt Collection Practices* yang diterbitkan pada 10 September 2007 (BNM/RH/CIR 013-1);
- (f) *Policy Document on Prohibited Business Conduct* yang diterbitkan pada 15 Julai 2016 (BNM/RH/PD 028-21);
- (g) *Guidelines on Unfair Practices in Insurance Business* yang diterbitkan pada 3 Julai 2007 (BNM/RH/GL 003-6);
- (h) *Guidelines on Prohibitions Against Unfair Practices in Takaful Business* yang diterbitkan pada 12 Julai 2007 (BNM/RH/GL 004-2);
- (i) *Guidelines on Proper Advice Practices for Life Insurance/Family Takaful Business* yang diterbitkan pada 17 Ogos 2012 (BNM/RH/GL 010-16);
- (j) *Guidelines on Complaints Handling* yang diterbitkan pada 17 Disember 2009 (BNM/RH/GL 000-4);
- (k) *Guidelines on Claims Settlement Practices (Consolidated)* yang diterbitkan pada 3 Julai 2007 (BNM/RH/GL 003-9); dan
- (l) *Guidelines on Claims Settlement Practices (Consolidated)* yang diterbitkan pada 1 April 2008 (BNM/RH/GL 004-17).

BAHAGIAN B KEPERLUAN DASAR

7 Spesifikasi pengguna kewangan

- S** 7.1 Bagi tujuan seksyen 121(c)(ii) FSA, seksyen 133(c)(ii) IFSA dan seksyen 42C(3) DFIA, Bank menentukan bahawa pengguna kewangan bermaksud mana-mana orang yang diinsuranskan di bawah polisi kumpulan atau dilindungi di bawah sijil takaful kumpulan yang premiumnya atau carumannya dibayar oleh orang yang diinsuranskan atau orang yang dilindungi, mengikut mana-mana yang berkenaan.

8 Hasil layanan adil kepada pengguna kewangan

- S** 8.1 PPK hendaklah melaksanakan peruntukan dalam dokumen dasar ini dengan matlamat untuk mencapai semua hasil yang berikut-
- (a) Hasil 1: Pengguna kewangan berkeyakinan bahawa mereka berurusan dengan PPK yang menjadikan layanan adil kepada pengguna kewangan dan keutamaan keperluan pengguna kewangan sebagai bahagian penting dalam budaya korporat dan nilai teras korporat mereka;
 - (b) Hasil 2: Pengguna kewangan tidak menjadi mangsa amalan diskriminasi yang tidak adil, termasuk terma kontrak yang tidak adil serta merugikan pengguna kewangan;
 - (c) Hasil 3: Pengguna kewangan diberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya untuk mereka membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi sebelum, semasa dan selepas urusan jualan, termasuk kos, risiko dan pengecualian atau pengehadan yang penting;
 - (d) Hasil 4: Kakitangan, wakil dan ejen PPK sentiasa berhemah, mahir dan tekun semasa berurusan dengan pengguna kewangan;
 - (e) Hasil 5: Pengguna kewangan menerima nasihat dan saranan yang sesuai serta mengambil kira keperluan dan kedudukan kewangan mereka; dan
 - (f) Hasil 6: Aduan dan tuntutan pengguna kewangan dikendalikan dengan pantas, adil dan berkesan.
- G** 8.2 Lampiran 1 dokumen dasar ini menyediakan senarai tidak menyeluruh tentang contoh-contoh tingkah laku yang konsisten dengan hasil layanan adil kepada pengguna kewangan, manakala Lampiran 2 menyediakan contoh-contoh amalan baik dan buruk untuk setiap prinsip FTFC.

9 Piagam Layanan Adil kepada Pelanggan

- S** 9.1 PPK hendaklah memaparkan dengan jelas komitmen untuk memberikan layanan adil kepada pengguna kewangan serta cara untuk melaksanakan semua komitmen tersebut dalam laman sesawang PPK.
- G** 9.2 Bagi tujuan perenggan 9.1, komitmen tersebut boleh dinyatakan dalam satu Piagam Layanan Adil kepada Pelanggan yang khusus atau disertakan dalam

Piagam Perkhidmatan Pelanggan dengan keutamaan yang secukupnya. Lampiran 3 dalam dokumen dasar ini menerangkan Piagam Layanan Adil kepada Pelanggan dalam bentuk ilustrasi.

- G** 9.3 PPK boleh bekerjasama dengan persatuan industri untuk menghasilkan kod amalan baik industri yang selaras dengan prinsip-prinsip FTFC, di samping meningkatkan kesedaran mengenai layanan adil yang wajar diharapkan oleh pengguna kewangan daripada PPK.
- S** 9.4 PPK hendaklah membentuk komitmennya berpandukan prinsip FTFC yang terdapat pada perenggan 10 hingga 15 dalam dokumen dasar ini.

10 Budaya korporat

Prinsip 1: Lembaga pengarah dan pengurusan kanan perlu menetapkan kehendak yang jelas mengenai FTFC dan memastikan bahawa kehendak ini diterapkan dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras PPK.

- G** 10.1 FTFC bermula daripada budaya PPK. Budaya memainkan peranan penting dalam membentuk tingkah laku individu serta dalam mempengaruhi tindakan dan keputusan yang diambil oleh PPK. Budaya yang berkesan ialah budaya yang nilai-nilai asasnya membentuk amalan lembaga pengarah, pengurusan kanan dan kakitangan PPK dengan menjadikan kepentingan pengguna kewangan sebagai komponen penting dalam strategi dan operasi perniagaan. Kepimpinan yang berkesan oleh lembaga pengarah dan pengurusan kanan melalui komunikasi dan tindakan mereka adalah penting untuk menggalakkan budaya berurusan secara adil dalam PPK. Dengan mempamerkan teladan yang baik, lembaga pengarah dan pengurusan kanan boleh memacu amalan beretika, berhemat dan profesional dalam kalangan kakitangan.
- S** 10.2 Lembaga pengarah PPK bertanggungjawab untuk menentukan nada dari atas bagi memastikan wujudnya piawaian yang wajar untuk layanan adil dalam berurusan, termasuk dengan-
 - (a) bekerjasama dengan pengurusan kanan bagi menggalakkan budaya korporat yang mantap dalam PPK yang memperkukuh amalan dan tingkah laku yang beretika, berhemat dan profesional;
 - (b) menunjukkan komitmen terhadap FTFC melalui tindakan, komunikasi dan langkah-langkah untuk mencapai hasil FTFC;
 - (c) meluluskan dasar-dasar yang relevan untuk mencapai hasil FTFC; dan
 - (d) memastikan FTFC diterapkan bersesuaian dengan strategi dan operasi perniagaan PPK.
- S** 10.3 Pengurusan kanan PPK bertanggungjawab terutamanya untuk memacu agenda FTFC dan menerapkan FTFC dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras PPK. Tanggungjawab ini termasuk-
 - (a) menyokong lembaga pengarah bagi mewujudkan budaya korporat yang mantap dalam PPK yang memperkukuh amalan dan tingkah laku yang beretika, berhemat dan profesional;

- (b) mengintegrasikan FTFC dalam model perniagaan, strategi perniagaan dan amalan perniagaan;
 - (c) memastikan bahawa proses membuat keputusan memberikan pertimbangan yang secukupnya terhadap kepentingan pengguna kewangan;
 - (d) menerapkan FTFC dalam semua peringkat kitaran hayat produk, daripada reka bentuk produk (termasuk penetapan fi dan caj), promosi, pengedaran produk, penyediaan nasihat hingga proses pascajualan;
 - (e) menetapkan dan menyampaikan kepada kakitangan nilai-nilai teras dan tingkah laku yang dikehendaki bagi melaksanakan hasil FTFC;
 - (f) menyelaraskan skim pengambilan pekerja, latihan, penilaian dan ganjaran kepada nilai dan hasil yang dikehendaki mengikut prinsip FTFC;
 - (g) memantau hasil FTFC dan pelaksanaan langkah-langkah pembetulan terhadap hasil yang tidak dicapai; dan
 - (h) menyediakan saluran untuk pelaporan awal tentang perkara-perkara yang boleh menjejaskan hasil FTFC, termasuk pelanggaran dasar dan prosedur.
- G** 10.4 Budaya FTFC boleh digalakkan dan dicapai dengan pengambilan kakitangan yang memiliki nilai dan sikap yang sesuai, melatih kakitangan mengenai nilai-nilai teras dan tingkah laku yang dikehendaki oleh PPK, memantau prestasi kakitangan dan menyediakan skim ganjaran yang memberikan insentif kepada kakitangan untuk melaksanakan amalan dan tingkah laku ke arah mencapai hasil FTFC.
- S** 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.
- G** 10.6 Latihan yang dirujuk dalam perenggan 10.5 perlu dikhususkan terhadap peranan kakitangan, wakil atau ejen dan menumpukan pada cara prinsip FTFC dilaksanakan pada peringkat-peringkat berbeza dalam kitaran hayat produk, serta pada nilai-nilai teras dan tingkah laku yang dikehendaki oleh PPK dalam mencapai hasil FTFC.
- S** 10.7 PPK hendaklah memastikan bahawa penilaian prestasi pada peringkat organisasi, perniagaan atau unit fungsi dan individu menggalakkan nilai-nilai teras PPK serta amalan dan tingkah laku yang dikehendaki untuk mencapai hasil FTFC. Selain matlamat berbentuk kuantitatif, penilaian prestasi hendaklah memasukkan kriteria kualitatif yang mencerminkan penyampaian hasil FTFC.
- G** 10.8 Kriteria kualitatif yang disebut dalam perenggan 10.7 boleh mencakupi pemahaman tentang keperluan pelanggan, kesesuaian saranan produk, pemberian nasihat yang berkualiti, pencapaian tahap kepuasan pelanggan, dan pematuhan terhadap dasar dan prosedur dalaman PPK. Lampiran 4 dokumen dasar ini menyediakan ilustrasi bagi menerangkan kriteria kualitatif dalam penilain prestasi.
- S** 10.9 PPK perlu memastikan pengaturan dan amalan ganjarannya adalah selaras dengan hasil FTFC.

- S** 10.10 Sekiranya dasar ganjaran membenarkan ganjaran boleh ubah, PPK hendaklah memastikan bahawa-
- (a) potensi risiko kesan terhadap pengguna kewangan yang buruk dikenal pasti dan diatasi;
 - (b) nisbah antara komponen ganjaran tetap dengan komponen ganjaran boleh ubah adalah seimbang; dan
 - (c) wajaran yang secukupnya diletakkan pada kriteria kualitatif bagi menggalakkan pelaksanaan amalan dan tingkah laku yang dikehendaki, iaitu bertindak demi kepentingan terbaik pengguna kewangan sepanjang masa.
- S** 10.11 Sekiranya amalan atau tingkah laku kakitangan, wakil atau ejen yang tidak diingini menjejaskan kepentingan pengguna kewangan, PPK hendaklah menyiasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya untuk mencegah kejadian tersebut daripada berulang pada masa hadapan.
- G** 10.12 Amalan atau tingkah laku kakitangan, wakil atau ejen yang tidak diingini yang boleh menjejaskan kepentingan kepada pengguna kewangan seperti yang dirujuk dalam perenggan 10.11 boleh termasuk tingkah laku yang dinyatakan dalam perenggan 13.3, 13.4, 13.7, 13.10 dan 14.14.

11 Terma yang adil

Prinsip 2: PPK perlu memastikan pengguna kewangan menerima terma yang adil dalam kontrak yang dimeterai dengan pengguna kewangan.

- G** 11.1 Memandangkan wujud ketidakseimbangan kuasa rundingan antara pengguna kewangan dengan PPK, PPK dikehendaki memastikan hak dan kewajipan yang seimbang dan adil antara pihak yang terlibat dalam kontrak tersebut, khususnya yang berhubung dengan terma prakontrak. Hal ini termasuk mengelakkan penggunaan istilah undang-undang dan teknikal dalam kontrak yang sukar difahami oleh pengguna kewangan.
- S** 11.2 Keperluan dalam seksyen ini tidak terpakai pada terma kontrak yang-
- (a) telah dirunding secara persendirian; atau
 - (b) mencerminkan peruntukan (dan keperluan statutori atau pengawalseliaan).
- G** 11.3 Terma kontrak dianggap telah dirunding secara persendirian sekiranya pengguna kewangan mampu mempengaruhi kandungan terma kontrak tersebut.
- S** 11.4 PPK perlu memastikan bahawa terma yang digunakan dalam kontrak lazim adalah adil kepada pengguna kewangan. 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. Penentuan sama ada sesuatu terma itu adalah adil atau tidak hendaklah dibuat dengan merujuk kontrak tersebut secara keseluruhan, dengan mengambil kira

keadaan sedia ada semasa kontrak dimeterai serta jenis perkhidmatan atau produk kewangan yang berkenaan.

- G** 11.5 Lampiran 5 dokumen dasar ini menyediakan satu senarai tidak menyeluruh yang menunjukkan terma-terma kontrak yang mungkin boleh dianggap sebagai tidak adil oleh Bank. Bank boleh menyemak dan mengemas kini senarai ini dari semasa ke semasa untuk memastikan kesesuaian dan kebolegunaannya.
- S** 11.6 PPK hendaklah memastikan sesebuah kontrak disemak semasa proses pembangunan produk bagi memastikan terma yang digunakan adalah jelas dan mencerminkan reka bentuk produk kewangan tersebut dengan tepat. Ini termasuk memastikan bahawa-
- (a) terma dinyatakan dalam bahasa mudah;
 - (b) terma disampaikan dengan jelas, ringkas dan padat; dan
 - (c) terma yang meletakkan kewajipan ke atas pengguna kewangan diberi keutamaan yang sewajarnya.
- S** 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 kewangan atau PPK tanpa menanggung kos yang keterlaluan.
- S** 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 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.
- S** 11.9 PPK hendaklah memasukkan terma-terma utama kontrak yang melibatkan hak dan kewajipan pengguna kewangan dalam lembaran penzahiran produk untuk semua produk kewangan.
- S** 11.10 PPK hendaklah mengkaji semula terma-terma kontrak secara berkala dan memastikan terma-terma tersebut mematuhi keperluan dokumen dasar ini pada setiap masa.
- S** 11.11 PPK tidak boleh menguatkuasakan atau menggunakan sebarang terma yang tidak adil dalam kontrak dengan pengguna kewangan yang telah dimeterai sebelum dokumen dasar ini diterbitkan.
- G** 11.12 Bagi tujuan melaksanakan keperluan perenggan 11.11, PPK digalakkan untuk mengkaji semula kontrak tersebut secara proaktif serta meminda sebarang terma kontrak dimana sesuai. PPK diingatkan supaya menerapkan semangat untuk memberikan layanan yang adil kepada pengguna kewangan pada setiap masa.

12 Pemberian maklumat

Prinsip 3: PPK perlu memberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya kepada pengguna kewangan mengenai perkhidmatan dan produk kewangan.

- G** 12.1 Seiring dengan perkhidmatan dan produk kewangan yang semakin kompleks, pengguna kewangan perlu mendapatkan akses yang lebih baik untuk maklumat yang relevan bagi tujuan memudahkan perbandingan dan keputusan dapat dibuat berdasarkan maklumat yang mencukupi. Penzahiran produk yang mencukupi dan berkesan boleh mendorong pengguna kewangan lebih aktif memelihara kepentingan mereka. Penzahiran produk hanya akan memenuhi tujuannya jika pengguna kewangan dapat memahami maklumat yang diberikan bagi membandingkan dan menilai kesesuaian produk. Oleh itu, penzahiran produk perlu mudah difahami dan difokus terhadap maklumat yang penting dan relevan yang dapat membantu pengguna kewangan membuat keputusan.
- S** 12.2 PPK hendaklah memastikan adanya proses yang betul dalam penyediaan dan kajian semula terhadap bahan-bahan penzahiran dan promosi produk. Proses ini diperlukan bagi memastikan maklumat yang dizahirkan memberikan gambaran yang jelas dan seimbang mengenai ciri-ciri utama, risiko dan manfaat produk yang diperlukan oleh pengguna kewangan bagi membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi.
- S** 12.3 PPK hendaklah sentiasa memastikan pengguna kewangan dibekalkan dengan maklumat yang secukupnya mengenai sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan pada peringkat prakontrak, semasa pengguna kewangan memeterai kontrak dan sepanjang tempoh kontrak seperti yang ditetapkan dalam *Guidelines on Product Transparency and Disclosure*. Hal ini adalah untuk memudahkan pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi berkaitan perkhidmatan atau produk kewangan yang memenuhi keperluan mereka. Perkara ini hendaklah termasuk maklumat yang relevan tentang fi dan caj yang dikenakan ke atas perkhidmatan atau produk kewangan.
- S** 12.4 PPK hendaklah memastikan bahan promosi adalah jelas dan tidak mengelirukan (sama ada dinyatakan atau tidak dinyatakan) kerana pengguna kewangan sering bergantung pada maklumat dalam bahan promosi apabila membuat keputusan.
- S** 12.5 PPK hendaklah memastikan bahawa amaran atau penafian yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang diiklankan tidak dikaburkan atau disamarkan dalam apa cara sekalipun melalui kandungan atau reka bentuk bahan promosi.
- S** 12.6 PPK hendaklah menzahirkan maklumat dengan jelas, ringkas, padat dan berkesan. Tumpuan perlu diberikan terhadap kualiti penzahiran produk berbanding dengan kuantiti maklumat yang dizahirkan.

- S** 12.7 PPK perlu memastikan bahawa maklumat disampaikan dalam bahasa mudah supaya pengguna kewangan lebih memahami ciri-ciri penting produk, risiko produk, serta hak dan tanggungjawab mereka.
- S** 12.8 Kehendak ketelusan dan penzahiran yang sama 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.
- S** 12.9 PPK perlu memastikan penzahiran yang dibuat melalui saluran digital adalah berkesan dan akan memudahkan pemahaman pengguna kewangan.
- G** 12.10 Penzahiran yang berkesan boleh dicapai, sebagai contoh, dengan menggabungkan pelbagai media yang menarik perhatian, seperti penggunaan alat bantuan visual, alat interaktif dan video bagi menjelaskan maklumat yang kompleks. Penggunaan infografik dan panduan yang ringkas dan padat (*bite-size*) juga boleh digunakan untuk menggalakkan pengguna kewangan membaca dan menggunakan maklumat tersebut untuk membuat keputusan.
- S** 12.11 Apabila maklumat yang disampaikan mengandungi maklumat kewangan pengguna kewangan, seperti dalam penyata kewangan berkala, PPK perlu memastikan maklumat tersebut dilindungi dengan secukupnya.

13 Adil dalam berurusan

Prinsip 4: PPK perlu memastikan kakitangan, wakil dan ejennya penuh berhemah, mahir dan tekun semasa berurusan dengan pengguna kewangan.

- G** 13.1 Prinsip umum bahawa pengguna kewangan harus dipertanggungjawabkan atas keputusan mereka mesti dilengkapi dengan kewajipan yang jelas oleh PPK untuk bertindak secara jujur, adil dan profesional dengan mengambil kira kepentingan pengguna kewangan. Oleh sebab kakitangan, wakil dan ejen PPK memainkan peranan yang penting ketika bersemuka dengan pengguna kewangan, mereka harus menjalankan tugas dengan penuh berhemah, mahir dan tekun.
- S** 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.
- S** 13.3 PPK perlu melaksanakan pelbagai langkah, termasuk menyediakan latihan, penyeliaan dan pemantauan, bagi memastikan kakitangan, wakil dan ejennya

tidak secara melulu, cuai atau sengaja menyebabkan pengguna kewangan keliru tentang kelebihan atau kekurangan sebarang perkhidmatan atau produk kewangan.

- S** 13.4 PPK tidak boleh, dalam sebarang komunikasi atau perjanjian dengan pengguna kewangan, menidakan sebarang liabiliti yang timbul akibat daripada sebarang kakitangan, wakil atau ejen yang mengelirukan pengguna kewangan atau kakitangan, wakil dan ejen yang diberikan kuasa untuk menjual perkhidmatan atau produk kewangan gagal menjalankan tugas dengan berhemah, mahir dan tekun.
- S** 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.
- S** 13.6 PPK hendaklah memastikan bahawa kehendak piawaian etika, integriti dan profesionalisme yang tinggi dalam semua urusan dengan pengguna kewangan dicerminkan dalam perjanjian tahap perkhidmatan (*service level agreement*) antara PPK dengan wakil dan ejennya.
- S** 13.7 PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya tidak memberikan tekanan atau pengaruh yang tidak wajar kepada sebarang pengguna kewangan untuk mendapatkan perkhidmatan atau produk kewangan. Kakitangan, wakil dan ejen PPK hendaklah memberi pengguna kewangan peluang untuk menilai secara bebas manfaat dan risiko perkhidmatan atau produk kewangan yang ditawarkan.
- S** 13.8 PPK tidak boleh mengenakan syarat yang bersifat prejudis dan tidak adil kepada sebarang pengguna kewangan atau kumpulan pengguna kewangan yang ingin mendapatkan perkhidmatan atau produk kewangan daripada PPK. Khususnya, PPK tidak boleh melayan sebarang pengguna kewangan atau kumpulan pengguna kewangan secara kurang wajar semata-matanya berdasarkan faktor-faktor arbitrari seperti status perkahwinan, bangsa atau agama.
- G** 13.9 Larangan dalam perenggan 13.8 tidak menghalang PPK daripada menawarkan perkhidmatan atau produk kewangan pada harga yang berbeza atau menyasarkan segmen pelanggan tertentu yang mencerminkan tahap perkhidmatan yang berbeza atau keperluan dan pilihan pelanggan.
- S** 13.10 Bagi produk insurans dan takaful, penanggung insurans dan pengendali takaful tidak boleh-
- (a) membuat atau membenarkan sebarang diskriminasi yang tidak adil antara individu dalam kelas yang sama dan anggaran jangka hayat yang sama, terhadap kadar premium atau caruman atau bayaran polisi atau sijil yang dikenakan untuk sebarang polisi insurans hayat atau sijil takaful keluarga dan polisi insurans dan sijil takaful berkaitan pelaburan, dalam keuntungan bonus atau pelaburan, manfaat lain yang perlu dibayar, atau dalam sebarang terma dan syarat lain yang berkaitan dengan polisi atau sijil tersebut;

- (b) membuat atau membenarkan sebarang diskriminasi yang tidak adil antara individu dalam kelas yang sama dan risiko yang sama terhadap kadar premium atau caruman atau bayaran polisi atau sijil yang dikenakan untuk sebarang polisi insurans atau sijil takaful berkaitan kemalangan atau kesihatan, dalam manfaat yang perlu dibayar, atau dalam sebarang terma dan syarat lain yang berkaitan dengan polisi atau sijil tersebut;
 - (c) membuat atau membenarkan sebarang diskriminasi yang tidak adil antara individu dalam kelas yang sama dan risiko yang sama dengan menolak untuk menyediakan perlindungan insurans atau takaful (termasuk menjadikan perlindungan terlalu mahal), enggan memperbaharui, membatalkan atau mengehadkan jumlah perlindungan insurans atau takaful ke atas insurans am atau risiko takaful;
 - (d) enggan menyediakan perlindungan insurans atau takaful atau terus menyediakan perlindungan insurans atau takaful (termasuk menjadikan perlindungan terlalu mahal), atau mengehadkan jumlah perlindungan yang boleh diambil oleh seseorang individu atas dasar jantina, status perkahwinan, bangsa, agama atau negara asal individu tersebut; atau
 - (e) enggan menyediakan perlindungan insurans atau takaful kepada seseorang individu semata-mata kerana penanggung insurans atau pengendali takaful yang lain enggan memberikan perlindungan insurans atau takaful, atau telah membatalkan atau enggan memperbaharui polisi atau sijil yang sedia ada yang menamakan individu tersebut sebagai orang yang diberi insurans atau peserta,
- melainkan tindakan sedemikian dapat ditunjukkan sebagai hasil pelaksanaan prinsip pengunderaitan atau aktuari yang mantap.

- G** 13.11 Pelaksanaan prinsip pengunderaitan atau aktuari yang mantap dalam perenggan 13.10 boleh mengambil kira beberapa faktor iaitu-
- (a) keupayaan penanggung insurans atau pengendali takaful untuk menyediakan perlindungan insurans atau takaful;
 - (b) penilaian secara kolektif ke atas dedahan penanggung insurans atau pengendali takaful terhadap kerugian berdasarkan portfolio keseluruhan produk insurans atau takaful yang dijual kepada pemegang polisi atau peserta takaful tertentu dan/atau pengalaman kerugian pemegang polisi atau peserta takaful dari semasa ke semasa;
 - (c) pertimbangan secara subjektif seperti langkah pengurusan risiko yang dilaksanakan oleh pemilik risiko yang berkaitan adalah munasabah dengan keputusannya untuk mengunderait risiko tersebut; dan
 - (d) praktis pasaran terdahulu yang dibuat berdasarkan pengunderaitan atau pertimbangan aktuari yang mantap serta relevan terhadap keputusan penanggung insurans atau pengendali takaful untuk mengunderait risiko tersebut.

14 Nasihat dan saranan

Prinsip 5: PPK perlu mengambil perhatian yang sewajarnya bagi memastikan kesesuaian nasihat dan saranan yang diberikan kepada pengguna kewangan.

- G** 14.1 Nasihat yang berkualiti dapat membantu pengguna kewangan dalam membuat keputusan penting mengenai sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan yang dapat memenuhi keperluan kewangan mereka. Bank mengehendaki PPK mengambil kira kepentingan pengguna kewangan dan mempertimbangkan keperluan pengguna kewangan apabila memberikan nasihat atau saranan berkenaan sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan. Pemberian nasihat atau saranan oleh PPK perlu berdasarkan matlamat kewangan, keperluan, pengetahuan serta pengalaman pengguna kewangan, serta mengambil kira kerumitan dan risiko yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.
- G** 14.2 Bagi produk insurans hayat atau produk takaful keluarga, keperluan dalam perenggan 14.3 hingga 14.8, 14.11 dan 14.16 perlu dibaca bersama dengan *Guidelines on Proper Advice Practices for Life Insurance/Family Takaful Business*.
- S** 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.
- S** 14.4 Sebelum memberikan sebarang nasihat atau saranan, kakitangan, wakil dan ejen PPK hendaklah mendapatkan maklumat yang secukupnya mengenai pengguna kewangan tersebut, termasuk tetapi tidak terhad, kepada maklumat yang berikut-
- (a) matlamat, keperluan dan keutamaan kewangan;
 - (b) faktor peribadi (cth. umur, bilangan tanggungan);
 - (c) kedudukan kewangan (contohnya sumber dan jumlah pendapatan, komitmen kewangan, aset dan liabiliti);
 - (d) kesanggupan mengambil risiko;
 - (e) tempoh pelaburan; dan
 - (f) tahap pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.
- S** 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.
- S** 14.6 PPK hendaklah mendapatkan maklumat daripada pengguna kewangan yang diperlukan atau yang bersesuaian dengan jenis dan tahap kerumitan perkhidmatan atau produk kewangan yang diminta oleh pengguna kewangan. Sekiranya pengguna kewangan memilih untuk tidak memberikan semua

maklumat yang diminta, PPK hendaklah mengingatkan pengguna kewangan bahawa ketiadaan maklumat yang relevan boleh menghalang PPK daripada memberikan saranan produk yang bersesuaian.

- S** 14.7 Kakitangan, wakil dan ejen PPK juga hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa sebarang maklumat tidak tepat yang diberikan oleh pengguna kewangan akan menjejaskan kesesuaian saranan atau nasihat yang diterima.
- S** 14.8 Dalam menentukan kesesuaian perkhidmatan atau produk kewangan untuk pengguna kewangan, jika relevan, kakitangan, wakil dan ejen PPK hendaklah menilai sama ada-
- (a) perkhidmatan atau produk kewangan tersebut sesuai dengan matlamat kewangan, keperluan, faktor peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan pengguna kewangan tersebut;
 - (b) pengguna kewangan mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan mengenai hal ehwal kewangan untuk memahami terma-terma utama serta risiko perkhidmatan atau produk kewangan tersebut;
 - (c) pengguna kewangan tersebut kemungkinan berupaya memenuhi komitmen kewangan yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang disarankan; dan
 - (d) risiko dan ganjaran yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan adalah selaras dengan toleransi risiko pengguna kewangan tersebut.
- S** 14.9 Kakitangan, wakil dan ejen PPK perlu memberikan maklumat mengenai semua perkhidmatan atau produk kewangan yang dinilai bersesuaian kepada pengguna kewangan agar pengguna kewangan mendapat maklumat yang secukupnya mengenai semua pilihan yang ada.
- S** 14.10 Bagi perkhidmatan atau produk kewangan berkaitan pelaburan dimana modal yang dilaburkan oleh pengguna kewangan mungkin berhadapan dengan risiko mengalami kerugian, kakitangan, wakil dan ejen PPK hendaklah mengambil langkah yang munasabah bagi memastikan bahawa pengguna kewangan memahami implikasi risiko tersebut sebelum memberikan sebarang nasihat atau saranan berkaitan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.
- S** 14.11 PPK mesti bersedia untuk menunjukkan bahawa sebarang saranan berkenaan perkhidmatan atau produk kewangan yang disediakan adalah sesuai untuk pengguna kewangan, dengan mengambil kira maklumat yang diperolehi daripada pengguna kewangan dalam perenggan 14.4.
- S** 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.
- S** 14.13 Jumlah komisen yang disebut dalam perenggan 14.12 hendaklah dizahirkan sebagai peratusan jumlah yang dibayar oleh pengguna kewangan untuk perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.

- S** 14.14 PPK tidak dibenarkan menyarankan sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan semata-mata untuk menjana keuntungan kewangan yang lebih tinggi tanpa mengambil kira kepentingan pengguna kewangan.
- S** 14.15 PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya-
- (a) menerima latihan secukupnya dan cekap untuk memberikan nasihat dan saranan yang berkualiti kepada pengguna kewangan mengenai perkhidmatan atau produk kewangan yang paling sesuai;
 - (b) mempunyai pemahaman yang mantap tentang ciri-ciri utama dan terma yang penting mengenai perkhidmatan atau produk yang ditawarkan bagi memberikan saranan yang sesuai;
 - (c) menyediakan maklumat yang tepat pada masanya serta relevan mengenai perkhidmatan atau produk kewangan bagi membolehkan pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi;
 - (d) dapat menerangkan ciri-ciri risiko-ganjaran (*risk-reward*) mengenai perkhidmatan atau produk kewangan dan terma-terma penting yang memberikan kesan terhadap kewajipan pengguna kewangan;
 - (e) memberikan nasihat atau saranan yang berkualiti berdasarkan pertimbangan secukupnya terhadap matlamat kewangan, keperluan, faktor peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan pengguna kewangan tersebut;
 - (f) memberi pengguna kewangan peluang yang secukupnya untuk membaca maklumat perkhidmatan atau produk kewangan tersebut serta mempertimbangkan nasihat atau saranan yang diberikan;
 - (g) tidak memberikan gambaran yang salah mengenai ciri-ciri dan risiko perkhidmatan atau produk kewangan yang disarankan; dan
 - (h) sentiasa mempunyai maklumat terkini tentang sebarang perubahan dalam keperluan pengawalseliaan dan mengambil bahagian dalam pendidikan berterusan untuk mengekalkan pengetahuan dan kecekapan yang diperlukan bagi melaksanakan peranan mereka dengan berkesan.
- S** 14.16 PPK hendaklah mewujudkan proses pemeriksaan secara berkala ke atas kakitangan, wakil dan ejennya supaya mereka terus cekap bagi memberikan nasihat dan saranan yang berkualiti kepada pengguna kewangan. Proses sedemikian termasuk mendapatkan maklum balas pengguna kewangan untuk mengesahkan bahawa kakitangan, wakil dan ejen tersebut berupaya untuk menjelaskan secara terperinci tentang maklumat perkhidmatan atau produk kewangan yang berkaitan serta berupaya untuk memberikan nasihat dan saranan yang sesuai.

15 Penyelesaian aduan dan tuntutan

Prinsip 6: PPK perlu mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan dengan segera, adil dan berkesan.

- G** 15.1 Pengguna kewangan memerlukan saluran penyelesaian yang jelas sekiranya mereka mempunyai sebarang keraguan atau berasa bahawa mereka tidak

dilayan dengan adil. Proses penyelesaian pertikaian dalaman yang berkesan, ringkas dan mudah diakses bagi pengguna kewangan untuk membetulkan keadaan adalah penting bagi tujuan memberikan layanan adil kepada pengguna kewangan. Pengguna kewangan perlu mempunyai akses kepada mekanisme pengendalian aduan dan tuntutan yang adil serta cekap untuk menyelesaikan pertikaian dan tuntutan mereka terhadap PPK tanpa sebarang kelewatan atau bebanan yang tidak wajar.

- S** 15.2 PPK hendaklah mempunyai proses yang betul dan prosedur yang lengkap didokumenkan untuk mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan, termasuk mengenal pasti dengan jelas semua saluran yang dapat menghubungkan PPK dengan pengguna kewangan supaya sebarang aduan dan tuntutan daripada pengguna kewangan dikendalikan dengan baik. Prosedur pengendalian aduan dan tuntutan mestilah jelas, mudah difahami dan mudah diakses oleh pengguna kewangan.
- G** 15.3 PPK perlu mewujudkan persekitaran yang membolehkan aduan dilihat sebagai maklum balas yang berharga untuk membantu meningkatkan prestasi perniagaan, di samping membantu kakitangan sedar akan kepentingan untuk menyelesaikan aduan dan mengendalikan tuntutan dengan cara yang adil dan berkesan.
- S** 15.4 Pengurusan kanan hendaklah memastikan-
- (a) sumber yang mencukupi diperuntukkan untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan dan tuntutan;
 - (b) kakitangan dilatih dengan betul untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan dan tuntutan dengan berkesan; dan
 - (c) jangka masa untuk menyelesaikan aduan dan tuntutan ditentukan bagi memastikan setiap aduan atau tuntutan diuruskan tepat pada masanya.
- S** 15.5 Semasa menilai aduan, PPK perlu memeriksa keadaan dan punca sebenar setiap kes yang diadakan secara saksama, objektif dan tepat pada masanya. PPK perlu melaksanakan usaha yang munasabah untuk memahami isu pengguna kewangan tersebut, menyiasat aduan tersebut dengan teliti dan menjelaskan asas-asas keputusan apabila memberi maklum balas kepada pengguna kewangan.
- S** 15.6 Bagi perkhidmatan dan produk insurans atau takaful, penanggung insurans dan pengendali takaful perlu menjalankan siasatan secara menyeluruh dan objektif terhadap semua tuntutan yang dikemukakan. Penanggung insurans dan pengendali takaful perlu memastikan bahawa tawaran penyelesaian tuntutan yang dibuat kepada pengguna kewangan adalah adil, mengambil kira semua faktor yang berkaitan dan mewakili kelayakan yang munasabah untuk pihak yang menuntut di bawah polisi insurans atau sijil takaful tersebut.
- S** 15.7 Sekiranya terdapat penolakan tuntutan insurans atau takaful secara keseluruhan atau sebahagian, penanggung insurans dan pengendali takaful perlu memberikan penerangan yang jelas kepada pengguna kewangan tentang rasional, termasuk terma atau pengecualian polisi, yang digunakan sebagai dasar untuk mencapai keputusan tersebut.

- S** 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 aduan dan tuntutan yang signifikan kepada pengurusan kanan.

- S** 15.9 PPK perlu memastikan adanya komunikasi yang berkesan dan tepat pada masanya dengan pengadu atau pihak yang menuntut sepanjang proses pengendalian aduan dan tuntutan tersebut.

- S** 15.10 PPK perlu memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai kewujudan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan, sekiranya pengguna kewangan memutuskan untuk meneruskan sesuatu kes yang dianggap selesai atau ditutup oleh pihak PPK.

LAMPIRAN 1 HASIL YANG ADIL KEPADA PENGGUNA KEWANGAN

Sesebuah PPK memenuhi hasil FTFC apabila PPK itu-

- (a) benar-benar yakin bahawa urusan perniagaannya dilaksanakan dengan adil, saksama, jujur dan berintegriti, serta menunaikan janji dan memenuhi komitmen sebagaimana yang diharapkan oleh para pelanggannya;
- (b) memberikan komitmen melalui dasar, proses dan kawalan yang sesuai bagi memastikan pengguna kewangan sentiasa ditawarkan perkhidmatan dan produk kewangan yang sesuai dengan keperluan dan kedudukan kewangan mereka serta kesanggupan mereka mengambil risiko, dan apabila mereka diberikan nasihat, nasihat tersebut adalah yang terbaik untuk mereka;
- (c) memberikan maklumat yang sesuai kepada pengguna kewangan sebelum membuat perubahan yang berkaitan dengan terma dan syarat, kadar, atau fi dan caj;
- (d) tidak mengenakan fi dan caj yang keterlaluan atau tidak munasabah yang tidak mencerminkan kos sebenar dalam menyediakan perkhidmatan yang ditawarkan atau yang boleh merugikan kumpulan pengguna kewangan yang tertentu; dan
- (e) melayan pengguna kewangan dengan sopan dan adil dan tidak mengambil kesempatan atas keadaan pengguna kewangan (contohnya umur, tahap pendidikan).

LAMPIRAN 2 ILUSTRASI AMALAN BAIK DAN BURUK

Berikut merupakan contoh-contoh amalan baik dan buruk, yang bertujuan sebagai panduan kepada PPK mengenai langkah-langkah yang boleh diambil untuk melaksanakan keperluan dalam dokumen dasar ini. Semua contoh ini bukan bertujuan untuk mengikat dan bukan satu-satunya pendekatan yang boleh digunakan oleh PPK. PPK perlu menilai kesesuaian contoh-contoh ini berdasarkan sifat, skala, kerumitan dan persekitaran operasi perniagaannya. PPK diberikan fleksibiliti untuk menggunakan pendekatan lain yang berupaya mencapai hasil FTFC yang lebih baik.

Prinsip 1: Lembaga pengarah dan pengurusan kanan perlu menetapkan kehendak yang jelas mengenai FTFC dan memastikan bahawa kehendak ini diterapkan dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras PPK.

Amalan baik

1. Semasa perbincangan dalam mesyuarat lembaga pengarah dan komunikasi dengan pengurusan kanan, lembaga pengarah memberikan maklum balas yang membina kepada pengurusan kanan berkaitan usaha yang berterusan untuk melaksanakan prinsip-prinsip FTFC dan menerapkan FTFC dalam budaya korporat. Seterusnya, maklum balas itu, bersama-sama dengan langkah-langkah tindakan yang khusus didokumenkan dengan baik.
2. Pengurusan kanan mengemas kini lembaga pengarah secara berkala mengenai kebimbangan ketara yang menjejaskan pencapaian hasil FTFC, sekurang-kurangnya pada setiap suku tahun. Sebarang potensi kelemahan dalam penyampaian hasil FTFC dikenal pasti dan dicegah dari awal.
3. Kod etika PPK menegaskan kepentingan layanan adil kepada pengguna kewangan dan menetapkan kehendak terhadap kakitangan untuk mendukung piawai profesionalisme yang tinggi.
4. PPK menyediakan mekanisme yang memelihara kerahsiaan identiti kakitangan yang membuat laporan serta maklumat yang dilaporkan berhubung dengan amalan perniagaan yang tidak sihat atau salah laku. Kakitangan juga sentiasa diingatkan mengenai tanggungjawab mereka untuk membuat laporan berkaitan sebarang pemerhatian berkaitan layanan yang buruk kepada pengguna kewangan.
5. PPKengehendaki semua unit perniagaannya untuk melengkapkan senarai semak penilaian sendiri pematuhan sebelum melancarkan sebarang bahan pemasaran atau kempen untuk produk bagi menilai pematuhan terhadap keperluan amalan perniagaan yang relevan seperti penzahiran produk serta fi dan caj. Penilaian semula dilakukan setiap separuh tahun selepas kempen produk dilancarkan.
6. Lembaga pengarah atau pengurusan kanan mengehendaki penilaian semula dalaman dilakukan secara berkala terhadap amalan tingkah laku PPK termasuk maklum balas langsung daripada pengguna kewangan untuk mengenal pasti

jurang dan bidang yang memerlukan penambahbaikan terhadap hasil FTFC yang digariskan

7. Pengurusan kanan menilai semula secara berkala jenis dan tahap fi dan caj yang dikenakan terhadap pengguna kewangan bagi memastikan fi dan caj tersebut konsisten dengan prinsip layanan adil dan tidak menyebabkan pengecualian daripada rangkuman kewangan atau diskriminasi.

Amalan buruk

1. Tiada panduan khusus diberikan kepada kakitangan mengenai amalan dan tingkah laku atau tindakan yang dikehendaki untuk menyampaikan hasil FTFC.
2. Pengaturan dan amalan ganjaran PPK mengutamakan tujuan memenuhi sasaran jualan dan menjana pendapatan semata-mata, tanpa penegasan terhadap pertimbangan untuk bertindak secara mengutamakan kepentingan pengguna kewangan. Sebagai contoh, ketiadaan indikator yang jelas berkaitan amalan dalam *KPI* pengurusan kanan serta ketiadaan kriteria yang diperlukan untuk memenuhi syarat insentif promosi jualan seperti kadar ketegaran, kualiti borang mendapatkan maklumat pelanggan, maklum balas daripada panggilan pengenalan, tindakan tatatertib terdahulu dan aduan.
3. Isu atau kebimbangan yang disuarakan oleh kakitangan yang boleh menjejaskan pencapaian hasil FTFC tidak diambil tindakan atau diabaikan oleh individu yang berjawatan lebih tinggi.
4. Kakitangan dikenakan tindakan apabila melaporkan isu atau kebimbangan berkaitan FTFC yang melibatkan anggota lembaga pengarah, pengurusan kanan atau individu yang berjawatan lebih tinggi.
5. Tiada tindakan yang serius diambil terhadap pihak perantara walaupun terdapat aduan atau dakwaan salah laku diterima terhadap perantara tersebut. PPK hanya mengeluarkan peringatan, sementara salah laku tersebut berterusan.
6. Fungsi pematuhan dan audit dalaman PPK hanya tertumpu pada pematuhan terhadap peraturan dan pengawalan amalan, tanpa menilai sama ada amalan PPK boleh menyumbang kepada hasil FTFC yang buruk.
7. PPK tidak mempunyai proses untuk memastikan isu-isu dan implikasi yang berkaitan dengan pengguna kewangan dipertimbangkan dengan sewajarnya semasa proses reka bentuk produk, contohnya, proses untuk menilai sebarang aduan yang diterima berkaitan dengan produk kewangan sedia ada yang serupa.
8. PPK tidak melaksanakan penilaian semula selepas pelancaran produk untuk memastikan bahawa produk kewangan tersebut masih diedarkan kepada pasaran yang disasarkan.

Prinsip 2: PPK perlu memastikan pengguna kewangan menerima terma yang adil dalam kontrak yang dimeterai dengan pengguna kewangan.***Amalan baik***

1. PPK mengambil kira kepentingan pengguna kewangan apabila membentuk terma kontrak bagi memastikan bahawa terma tersebut tidak ketara menyebelahi satu pihak atau tidak hanya memberi kelebihan kepada pihak PPK.
2. 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.
3. Terma kontrak menzahirkan dengan jelas sebarang caj yang mungkin dikenakan ke atas pengguna kewangan pada masa akan datang dan bukannya menggunakan terma umum seperti *'mengikut budi bicara kami'* atau *'mengikut kos yang akan ditentukan oleh PPK'*.
4. PPK menggunakan bahasa mudah dalam kontrak bagi membantu pengguna kewangan memahami hak dan kewajipan mereka.

Amalan buruk

1. PPK memasukkan terma yang membolehkan PPK mengubah kontrak secara unilateral tanpa memberi sebarang alasan yang sah atau dengan alasan yang mengelirukan seperti *'atas sebarang sebab yang difikirkan sesuai oleh bank'* atau *'atas sebarang sebab yang difikirkan munasabah oleh bank pada masa perubahan'*.
2. PPK memasukkan terma yang membolehkan PPK mengenakan fi penalti yang terlampau tinggi terhadap pengguna kewangan akibat kegagalan mereka untuk memenuhi terma kontrak.
3. PPK memasukkan terma yang membenarkan PPK supaya tidak memberikan sebarang notis mengenai hak PPK untuk menolak sebarang baki kredit dalam akaun pengguna kewangan yang disimpan dengan PPK atau untuk menamatkan perjanjian dengan pengguna kewangan.
4. PPK menyediakan rujukan silang secara umum kepada undang-undang lain seperti *'menurut peruntukan Kanun Tanah yang berkenaan'* tanpa menyatakan dengan jelas peruntukan yang mungkin mempunyai kesan penting terhadap kepentingan pengguna kewangan.
5. PPK memasukkan terma yang kabur seperti *'bank berhak untuk menggunakan sebarang wang yang diterima bagi sebarang pembayaran yang dikenakan dengan sebarang cara'*.
6. PPK memasukkan terma yang mengenakan syarat-syarat yang tidak munasabah atau tidak berkaitan kepada pengguna kewangan untuk terus memberikan manfaat atau perlindungan kepada pengguna kewangan tersebut.

Sebagai contoh, dalam permohonan untuk menghidupkan semula polisi, pengguna kewangan dikehendaki untuk membuktikan kepada penanggung insurans atau pengendali takaful bahawa ahli keluarga pengguna kewangan yang dilindungi itu berada dalam tahap kesihatan yang baik.

7. Penanggung insurans atau pengendali takaful memasukkan terma yang mengehadkan perlindungan yang disediakan di bawah sesuatu produk kewangan yang biasanya ditawarkan oleh produk kewangan yang serupa dalam pasaran, tanpa menzahirkan had-had lindungan produk itu dengan ketara dalam bahan pemasarannya.
8. PPK memasukkan perakuan yang boleh meletakkan pengguna kewangan pada kedudukan yang kurang baik jika berlaku pertikaian. Sebagai contoh, pengguna kewangan dikehendaki membuat perakuan bahawa keputusan untuk membeli sesuatu produk kewangan telah dibuat berdasarkan pertimbangan mereka sendiri, tidak kira sebarang salah nyata yang dibuat oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK.

Prinsip 3: PPK perlu memberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya kepada pengguna kewangan mengenai perkhidmatan dan produk kewangan.

Amalan baik

1. PPK menjalankan ujian terhadap penzahiran dokumen bersama-sama dengan pengguna kewangan sebelum melancarkan produk kewangan yang baharu bagi memastikan maklumat yang dizahirkan dapat difahami dan mencapai tujuan untuk memudahkan proses membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.
2. Pengguna kewangan diberikan masa yang mencukupi untuk membaca dan memahami maklumat yang diberikan sebelum keputusan pembelian dibuat atau disahkan.
3. Kakitangan jualan dan pemasaran, wakil dan ejen PPK memberikan lembaran penzahiran produk kepada pengguna kewangan dan meluangkan masa untuk menerangkan dengan jelas terma-terma utama yang memberikan kesan terhadap hak dan kewajipan pengguna kewangan. Kakitangan jualan dan pemasaran, wakil dan ejen PPK juga menasihati pengguna kewangan supaya membaca dan mempertimbangkan maklumat dan penjelasan yang diberikan.
4. Notis mengenai perubahan kepada terma dan syarat produk mengandungi nama individu yang boleh dihubungi oleh pengguna kewangan untuk sebarang penjelasan. Notis ini juga diberikan kepada pengantara bagi membolehkan mereka menerangkan atau menjelaskan kepada pengguna kewangan mengenai perubahan dan kesan perubahan tersebut kepada pengguna kewangan.
5. Sekiranya komunikasi kepada pengguna kewangan memerlukan tindakan atau keputusan tertentu oleh pengguna kewangan tersebut, cara penyampaian

maklumat tersebut memberi penekanan tentang perlunya pengguna kewangan mengambil tindakan pada kadar segera.

Amalan buruk

1. Bahan promosi menyertakan perbandingan dengan produk kewangan lain yang tidak mempunyai ciri-ciri yang serupa atau memberikan unjuran yang terlalu optimis mengenai pulangan yang dijangkakan daripada produk kewangan itu.
2. Lembaran penzahiran produk hanya memfokuskan pada potensi pulangan atau manfaat produk tanpa memaklumkan juga risiko yang perlu diambil kira oleh pengguna kewangan.
3. PPK membebankan pengguna kewangan dengan maklumat produk yang berlebihan, tanpa mempedulikan sama ada maklumat tersebut relevan atau sesuai dengan pengguna kewangan tersebut. Pada masa yang sama, PPK mensyaratkan kepada pengguna kewangan untuk membuat perakuan bahawa mereka memahami maklumat yang diberikan.
4. Lembaran penzahiran produk untuk produk kewangan yang lazim seperti pembiayaan perumahan, pembiayaan sewa beli dan kad kredit tidak banyak disediakan di semua titik hubungan antara PPK dengan pengguna kewangan.
5. Lembaran penzahiran produk hanya diberikan kepada pengguna kewangan selepas mereka memutuskan untuk membeli produk kewangan tersebut.

Prinsip 4: PPK perlu memastikan kakitangan, wakil dan ejennya penuh berhemah, mahir dan tekun semasa berurusan dengan pengguna kewangan.

Amalan baik

1. Tertakluk kepada sebarang keperluan undang-undang atau pengawalseliaan, sekiranya permohonan untuk mendapatkan perkhidmatan atau produk kewangan ditolak, PPK menjelaskan sebab penolakan tersebut kepada pemohon.
2. PPK hanya membenarkan kakitangan jualan, wakil dan ejen yang telah memperoleh sijil atau menamatkan latihan, atau mempunyai pengalaman yang relevan tentang perancangan kewangan atau pengurusan harta untuk mempromosikan produk berkaitan pelaburan. PPK juga menjalankan latihan secara berkala dan menguatkuasakan keperluan Pembangunan Profesional Berterusan (*Continuing Professional Development, CPD*) bagi memastikan kakitangan jualan, wakil dan ejennya mempunyai pengetahuan yang terkini dalam perancangan kewangan.
3. PPK menjalankan latihan untuk pemungut hutang luar yang dilantikan, dan latihan itu mengandungi penekanan untuk memelihara kerahsiaan maklumat pelanggan.

4. PPK melakukan panggilan secara rawak kepada pengguna kewangan bagi mendapatkan maklum balas mengenai urusan mereka dengan kakitangan, wakil atau ejen PPK.
5. Penilaian tahunan dijalankan oleh pihak bebas bagi memastikan kualiti prestasi kakitangan, wakil dan ejen PPK serta pematuhan keperluan dalaman dan pengawalseliaan.
6. PPK sentiasa memantau amalan kakitangan jualan, wakil dan ejen dengan melakukan kunjungan rahsia (*mystery shopping*), audit lapangan dan rakaman suara sesi jualan melalui telepemasaran.
7. PPK menjalankan penilaian semula pascajualan secara bebas mengenai perkhidmatan atau produk kewangan melalui individu yang tidak terlibat secara langsung dalam proses jualan, termasuk menghubungi sebilangan pengguna kewangan sebaik sahaja menyelesaikan jualan, menganalisis rakaman perbualan jualan, dan menilai kakitangan yang mempunyai trend jualan yang luar biasa. Penilaian ini merupakan sebahagian daripada usaha untuk mengenal pasti amalan yang tidak diinginkan atau yang memberikan hasil yang buruk kepada pengguna kewangan.
8. PPK menggunakan pendekatan kad skor seimbang (*balanced scorecard*) yang menggabungkan pelbagai kriteria kuantitatif dan kualitatif untuk memantau KPI kakitangan. Semasa proses penilaian prestasi, sebarang salah laku oleh kakitangan, wakil dan ejen juga dipertimbangkan apabila membuat keputusan mengenai insentif dan ganjaran.

Amalan buruk

1. Kakitangan, wakil atau ejen PPK mempromosikan perkhidmatan atau produk kewangan dengan menumpukan pada kelebihan perkhidmatan dan produk tersebut tanpa memaklumkan risiko yang berkaitan.
2. Kakitangan telepemasaran PPK mengenakan tekanan kepada pengguna kewangan untuk menyelesaikan urusan niaga tanpa memberikan peluang secukupnya untuk mempertimbangkan keputusan mereka. Sebagai contoh, memujuk pengguna kewangan untuk meneruskan panggilan walaupun kurang berminat, atau bergegas untuk menyempurnakan jualan dengan memasarkan perkhidmatan atau produk kewangan sebagai promosi terhad (*one-off*).
3. Kakitangan telepemasaran PPK gagal membuat panggilan susulan dan mengesahkan jawapan yang tidak jelas daripada pengguna kewangan sebagai minat mereka untuk membeli sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan.
4. Skrip telepemasaran PPK untuk sesuatu produk insurans atau takaful menekankan kelebihan yang tidak munasabah ke atas pulangan, seperti pembayaran tunai terjamin dan bukannya berkaitan manfaat perlindungan, atau membuat perbandingan yang mengelirukan antara perkhidmatan kewangan atau pulangan produk dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang

- berlainan, contohnya membandingkan antara pulangan pelan insurans dengan pulangan deposit tetap.
5. Kakitangan, wakil atau ejen PPK menyarankan perkhidmatan atau produk kewangan yang diperlukan untuk memenuhi sasaran jualan atau memperoleh komisen yang lebih tinggi, dan bukannya menyarankan perkhidmatan atau produk kewangan yang paling sesuai untuk pengguna kewangan.
 6. PPK mendiskriminasi terhadap pemohon pinjaman tertentu berdasarkan ciri-ciri seperti bangsa dan kerakyatan asal tanpa mengambil kira amalan pengunderaitan kredit yang mantap dan kemampuan bakal peminjam untuk membayar balik pinjaman.
 7. Apabila menjual produk pelaburan, kakitangan, wakil atau ejen PPK menumpukan pada hadiah promosi dan bukannya memberikan maklumat yang relevan dan penjelasan mengenai ciri-ciri, manfaat dan risiko produk pelaburan tersebut.
 8. Ejen penanggung insurans atau pengendali takaful tidak memaklumkan secara jelas kepada pengguna kewangan tentang klausa-klausa pengecualian utama, terma dan syarat penting atau tempoh bertenang di bawah sesuatu polisi insurans atau sijil takaful.
 9. PPK tidak membuat penilaian semula terhadap tingkah laku dan amalan kakitangan, wakil dan ejen semasa berurusan dengan pengguna kewangan.
 10. Penanggung insurans atau pengendali takaful bergantung sepenuhnya pada saranan ajuster yang dilantik untuk menawarkan jumlah tuntutan insurans yang lebih rendah atau menolak tuntutan insurans tanpa melaksanakan usaha wajar sendiri.

Prinsip 5: PPK perlu mengambil perhatian yang sewajarnya bagi memastikan kesesuaian nasihat dan saranan yang diberikan kepada pengguna kewangan.

Amalan baik

1. Kakitangan, wakil dan ejen yang baharu dibimbing oleh penyelia dan pemimpin agensi berpengalaman yang memerhatikan tingkah laku mereka ketika mendapatkan maklumat daripada pengguna kewangan dan ketika memberikan nasihat dan saranan berkenaan produk kewangan.
2. PPK memberikan latihan yang khusus dan latihan ulang kaji secara berkala kepada kakitangan tentang perkhidmatan atau produk kewangan dan dasar dalaman yang berkaitan. Kakitangan tertakluk kepada beberapa bentuk penilaian atau peperiksaan sebelum dikira layak untuk memberikan nasihat kepada pengguna kewangan.
3. PPK membentuk kriteria bagi menilai kesesuaian perkhidmatan atau produk kewangan untuk pengguna kewangan. Kriteria penilaian itu memperuntukkan

wajaran yang sesuai kepada kedudukan kewangan, matlamat pelaburan dan kesanggupan pengguna kewangan mengambil risiko.

4. Kakitangan, wakil dan ejen PPK menggalakkan pengguna kewangan yang mungkin menghadapi kesukaran memahami nasihat kewangan, contohnya disebabkan halangan bahasa atau pengetahuan, supaya membawa bersama pihak yang dipercayai yang boleh membantu memastikan pengguna kewangan tersebut memahami nasihat yang diberikan itu dengan jelas.
5. PPK membuat panggilan pascajualan kepada pengguna kewangan untuk mengesahkan sama ada kakitangan, wakil dan ejen PPK telah menilai dengan secukupnya matlamat kewangan, keperluan, kesanggupan pengguna kewangan mengambil risiko dan pengetahuan pengguna kewangan terhadap risiko dan ciri-ciri lain berkaitan produk kewangan tersebut sebelum memberikan sebarang nasihat dan saranan mengenainya.
6. Penilaian semula kerap dilaksanakan terhadap kakitangan, wakil dan ejen PPK bagi memastikan mereka dilengkapi dengan pengetahuan teknikal dan pasaran yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dan mengenal pasti bidang yang memerlukan latihan lanjut.
7. Sekiranya perkhidmatan atau produk kewangan yang diminta oleh pengguna kewangan dinilai mempunyai risiko yang lebih tinggi daripada tahap kesanggupan pengguna kewangan tersebut mengambil risiko, atau (ciri-ciri) perkhidmatan atau produk kewangan tersebut tidak sepadan dengan keperluan pengguna kewangan, kakitangan, wakil dan ejen PPK memaklumkan ketidakpadanan ini untuk perhatian pengguna kewangan.

Amalan buruk

1. Perkhidmatan atau produk kewangan yang baharu dipasarkan oleh PPK tanpa menyediakan latihan yang secukupnya kepada kakitangan, wakil dan ejen mengenai ciri-ciri utama, manfaat dan risiko bagi membolehkan mereka memberikan nasihat dan saranan yang sesuai kepada pengguna kewangan.
2. Tiada penilaian semula dilakukan terhadap prestasi dan kecekapan kakitangan, wakil dan ejen PPK bagi memastikan nasihat dan saranan yang mereka berikan mengutamakan kepentingan pengguna kewangan.
3. Kakitangan, wakil atau ejen PPK memberi gambaran yang salah mengenai maklumat penting sesuatu produk dan mengambil kesempatan daripada kelemahan pengguna kewangan dengan menyarankan produk kewangan yang memberikan mereka komisen yang lebih tinggi.
4. Apabila menjual produk pelaburan, kakitangan, wakil atau ejen PPK menumpukan kepada potensi pulangan pelaburan tanpa memberi pertimbangan sewajarnya kepada matlamat kewangan, keperluan, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tahap pengetahuan pengguna kewangan berhubung dengan produk pelaburan tersebut. Pertimbangan ini juga termasuk mengehendaki pengguna kewangan untuk menandatangani fasal yang

mengecualikan PPK daripada liabiliti berikutan salah nyataan atau saranan kurang baik yang diberikan oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK tersebut.

5. PPK tidak mempunyai proses untuk menilai semula secara berkala kualiti nasihat atau saranan yang diberikan kepada pengguna kewangan. PPK tidak dapat menunjukkan kesesuaian saranan produk kewangan dengan matlamat kewangan, keperluan, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tahap pengetahuan pengguna kewangan.
6. PPK tidak melaksanakan panggilan susulan kepada pengguna kewangan untuk mengesahkan sama ada kakitangan, wakil atau ejennya telah menerangkan maklumat produk kewangan yang relevan kepada pengguna kewangan dan mendapatkan maklumat yang secukupnya daripada pengguna kewangan sebelum membuat saranan mengenai (sesuatu?) perkhidmatan atau produk kewangan.
7. PPK tidak menyimpan rekod tentang nasihat atau saranan yang diberikan kepada pengguna kewangan.

Prinsip 6: PPK perlu mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan dengan segera, adil dan berkesan.

Amalan baik

1. PPK menyediakan panduan dalaman dan parameter yang jelas berkenaan jenis kes yang diklasifikasikan sebagai serius dan perlu diajukan kepada lembaga pengarah, pengurusan kanan atau jawatankuasa dalaman untuk penilaian, contohnya, aduan berkenaan jualan yang salah atau pelakuan perniagaan yang dilarang.
2. Kakitangan yang mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan diberikan latihan dan panduan yang sesuai bagi memastikan aduan dan tuntutan dikendalikan secara objektif.
3. Pengurusan kanan menyemak secara berkala sampel surat maklum balas kepada pengguna kewangan untuk memeriksa kesesuaian dan ketekalan keputusan yang dibuat mengenai aduan dan tuntutan.
4. Sekiranya didapati tuntutan daripada pengguna kewangan tidak dilindungi oleh polisi insurans, PPK memberikan maklum balas kepada pengguna kewangan secepat mungkin dengan menjelaskan sebab tuntutan tersebut ditolak.
5. PPK menjalankan soal selidik terhadap pengguna kewangan untuk menilai kualiti dan kecekapan proses pengendalian aduan dan tuntutan oleh PPK. Keputusan soal selidik ini dikongsikan dengan pengurusan kanan dan/atau lembaga pengarah.
6. Sekiranya masalah sistemik dikesan, PPK menilai tahap kerugian yang dialami oleh pengguna kewangan yang terjejas dan mengambil langkah yang sesuai

untuk memastikan bahawa semua pengguna kewangan yang terjejas, termasuk pengguna kewangan lain yang tidak membuat aduan, diberikan ganti rugi yang sewajarnya.

7. Sekiranya tuntutan insurans atau takaful ditolak, PPK menjelaskan sebab-sebab keputusannya itu, tertakluk kepada sebarang keperluan undang-undang atau peraturan semasa yang berkenaan.

Amalan buruk

1. Pusat panggilan pelanggan yang mengendalikan talian aduan kekurangan kakitangan sehingga menyukarkan atau mengecewakan pengguna kewangan yang mahu membuat aduan.
2. PPK hanya memastikan bahawa aduan daripada pengguna kewangan yang lebih berharga dikendalikan dengan baik.
3. Kelewatan yang tidak wajar atau penjelasan yang tidak mencukupi diberikan oleh PPK berhubung dengan keputusannya mengenai aduan atau tuntutan, tanpa mempertimbangkan pengguna kewangan yang telahpun atau mungkin berada dalam keadaan yang lemah atau tertekan.
4. PPK menggunakan arahan Bank sebagai asas untuk menolak permohonan pengguna kewangan bagi sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan atau untuk menolak sesuatu tuntutan dan bukannya memberikan penjelasan yang munasabah kepada pengguna kewangan.
5. Penanggung insurans atau pengendali takaful tidak memantau jangka masa yang ditetapkan untuk penilaian tuntutan dan kualiti penilaian tersebut bagi memastikan penyelesaian tuntutan yang adil dan segera.
6. Laporan kepada pengurusan kanan mengenai aduan hanya menyediakan statistik tanpa penjelasan lanjut mengenai punca-punca utama aduan tersebut dan sama ada aduan merupakan isu terpencil atau isu lebih meluas yang melibatkan pengguna kewangan.
7. PPK menetapkan bilangan cawangan atau titik hubungan pengguna yang terhad kepada pengguna kewangan yang memilih saluran langsung dan bukannya melalui ejen PPK yang dilantik, contohnya, yang berkaitan dengan insurans motor.
8. PPK tidak menyimpan rekod yang sewajarnya tentang aduan yang diterima membabitkan kakitangan, wakil dan ejen PPK tersebut serta penyelesaian yang dibuat oleh PPK terhadap aduan tersebut.

LAMPIRAN 3 ILUSTRASI PIAGAM LAYANAN ADIL KEPADA PELANGGAN

Berikut merupakan contoh Piagam Layanan Adil kepada Pelanggan. Setiap PPK dikehendaki membuat Piagam sendiri yang mencerminkan komitmen kepada FTFC, dalam format yang paling sesuai dengan PPK tersebut.

XYZ**Piagam Layanan Adil kepada Pelanggan**

Pengerusi, lembaga pengarah dan pengurusan kanan memberikan komitmen untuk menyampaikan hasil pengguna kewangan yang baik kepada pelanggan kami. Kami percaya terhadap usaha untuk membina hubungan jangka panjang dan saling memanfaatkan antara kami dengan pelanggan kami. Piagam ini memperincikan komitmen kami untuk menyediakan piawaian tahap keadilan yang tertinggi dalam semua urusan kami dengan pelanggan kami.

Bagi memelihara kepentingan dan kesejahteraan kewangan para pelanggan kami:

- 1. Kami komited untuk menerapkan sikap berurusan dengan adil dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras institusi kami**
 - i) Kami akan menetapkan piawaian minimum amalan perniagaan yang adil dalam semua urusan dengan pelanggan kami. Piawaian ini termasuk menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan yang sesuai berdasarkan kedudukan kewangan pelanggan kami dan memelihara kerahsiaan maklumat pelanggan kami;
 - ii) Kami akan melatih semua kakitangan yang berurusan dengan pelanggan agar mereka dapat memberikan nasihat dan saranan yang berkualiti;
 - iii) Kami akan mengambil serius maklum balas pelanggan dan memberikan maklum balas membina pada kadar segera kepada kakitangan kami.
- 2. Kami komited untuk memastikan pelanggan menerima terma-terma yang adil**
 - i) Kami akan memastikan terma-terma dalam kontrak atau perjanjian kami adalah adil, telus, dan disampaikan dengan baik kepada para pelanggan;
 - ii) Kami akan memastikan terma dan syarat kami menetapkan hak, liabiliti dan kewajipan masing-masing dengan jelas dan seboleh mungkin dalam bahasa yang mudah;
 - iii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tersebut tidak diubah tanpa memberi(notis) terlebih dahulu kepada para pelanggan.
- 3. Kami komited untuk memastikan bahawa pelanggan kami diberi maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya mengenai perkhidmatan dan produk kewangan**
 - i) Kami akan memberi pelanggan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya dalam lembaran penzahiran produk;
 - ii) Kami akan menzahirkan ciri-ciri produk, fi dan caj, risiko dan manfaat secara jelas dan ringkas;
 - iii) Kami akan memastikan terma-terma penting dibawa kepada perhatian pelanggan dan dijelaskan kepada pelanggan.

4. Kami komited untuk memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami mempamerkan ketelitian, kemahiran dan ketekunan yang sewajarnya apabila berurusan dengan pelanggan

- i) Kami akan menjalankan jualan, pengiklanan dan pemasaran perkhidmatan dan produk kewangan kami dengan integriti dan tidak akan membuat pernyataan palsu atau yang tidak munasabah;
- ii) Kami akan mengelakkan atau mendedahkan konflik kepentingan yang sebenar atau yang berpotensi;
- iii) Kami akan memastikan imbuan kepada kakitangan kami mengambil kira sama ada penunjuk prestasi utama yang berkaitan dengan layanan pelanggan yang adil telah dicapai.

LAMPIRAN 4 ILUSTRASI KRITERIA KUALITATIF DALAM LANGKAH-LANGKAH PRESTASI

Kriteria kualitatif 1: Memahami keperluan pelanggan	Ya	Tidak
Adakah kakitangan mendokumenkan semua butiran pelanggan?		
Adakah kakitangan mendokumenkan maklumat pelanggan yang berikut:		
a) Matlamat kewangan, keperluan dan keutamaan		
b) Kedudukan kewangan		
c) Kesanggupan mengambil risiko		
d) Tempoh pelaburan		
e) Tahap pengetahuan dan pengalaman berkaitan dengan produk berkenaan		
Jika maklumat yang dirujuk di atas tidak dikumpulkan dan didokumenkan, adakah sebarang alasan yang sah untuk berbuat demikian? Jika ya, sila nyatakan alasannya:		
Kriteria kualitatif 2: Kesesuaian saranan produk	Ya	Tidak
Adakah kakitangan mendokumenkan andaian yang digunakan untuk menyaranan produk berkenaan (contohnya, umur persaraan pelanggan, pulangan ke atas pelaburan) dan adakah andaian ini munasabah?		
Adakah kakitangan menjalankan profil risiko untuk pelanggan?		
Adakah kakitangan mendokumenkan asas bagi saranan tersebut?		
Adakah kakitangan menyaranan produk kewangan yang:		
a) Memenuhi matlamat kewangan, keperluan, keadaan peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan pelanggan		
b) Mengikut kemampuan pelanggan		
c) Sepadan dengan profil risiko pelanggan		
d) Mengambil kira keperluan tertentu pelanggan		

LAMPIRAN 5 TERMA-TERMA KONTRAK YANG BOLEH DIANGGAP TIDAK ADIL

1. Suatu terma yang menghendaki 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.
2. Suatu terma yang menghendaki pengguna kewangan untuk membayar sejumlah wang yang tidak munasabah pada kadar yang tinggi sebagai penalti akibat daripada pelanggaran kontrak oleh pengguna kewangan.
3. Suatu terma yang meletakkan tanggungjawab sepenuhnya ke atas pengguna kewangan terhadap perkara atau kerugian yang ditanggung oleh PPK yang bukan disebabkan oleh pengguna kewangan.
(Tidak termasuk produk pelaburan yang mengalami kerugian kewangan disebabkan oleh perubahan dalam harga pasaran).
4. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendaki sebarang kewajipan PPK untuk berurusan dengan mahir, teliti dan tekun dengan pengguna kewangan berkaitan dengan penawaran sebarang perkhidmatan atau produk kewangan.
5. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendaki liabiliti PPK untuk sebarang kesilapan, ketinggalan, salah nyataan atau kecuaiian yang disebabkan oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK.
6. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendaki liabiliti PPK kerana melanggar kontrak atau tidak melaksanakan kewajipannya.
7. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendaki kewajipan PPK untuk memenuhi komitmennya kepada pengguna kewangan yang diberi oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK.
8. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendaki 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.
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.
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.
11. Suatu terma yang membenarkan PPK menamatkan kontrak secara unilateral tanpa notis yang munasabah kecuali jika terdapat alasan yang sah untuk berbuat demikian.

12. Suatu terma yang memberikan PPK budi bicara untuk menolak permintaan pengguna kewangan untuk menamatkan kontrak, tanpa alasan yang sah.
13. Suatu terma yang membolehkan PPK memperoleh hak eksklusif untuk mentafsir sebarang terma kontrak sebagaimana yang difikirkan sesuai.
14. Suatu terma yang membolehkan PPK menyerahkan atau memindahkan hak dan kewajipan PPK di bawah kontrak yang menyebabkan kerugian kepada pengguna kewangan.
15. Suatu terma yang membolehkan PPK menetapkan kadar minimum yang ditetapkan ("*minimum prescribed rate*") untuk pinjaman atau produk pembiayaan runcit, melainkan jika dikehendaki mengikut keperluan Syariah.