

Soalan Lazim mengenai Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
2.1 Dokumen dasar ini adalah untuk kegunaan PPK seperti yang ditakrifkan dalam perenggan 5.2.	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.	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 menggunakan, sebarang perkhidmatan atau produk kewangan- (i) untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah; atau	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	Soalan	Jawapan
(ii) yang berkaitan dengan perniagaan mikro atau kecil...		
<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> <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>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, 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>

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
<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>	<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>
<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>	<p>Apakah nisbah yang seimbang antara komponen tetap dengan komponen boleh ubah?</p>	<p>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.</p>

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
11.4 PPK perlu memastikan bahawa terma yang digunakan dalam kontrak lazim adalah adil kepada pengguna kewangan.	Adakah syarat ini terpakai untuk: (a) Kontrak dengan pelanggan PKS? (b) Terma untuk kempen produk? (c) Produk yang diedarkan seperti bankasurans dan unit amanah?	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.
11.4 ...Sesuai 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.	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 menimbang 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.
	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

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
		PPK hendaklah tidak berlebihan, tidak bersifat menindas atau tidak munasabah.
11.6(a) Terma dinyatakan dalam bahasa mudah.	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.	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.
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.	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.

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
<p>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.</p>	<p>Apakah skop yang boleh diterima sebagai “usaha wajar yang sesuai”?</p>	<p>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.</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>	<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	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>	<p>Adakah maklumat yang diperolehi daripada pengguna kewangan hanya boleh digunakan untuk menyaranan satu produk kewangan sahaja? Bolehkah PPK menggunakan semula maklumat pengguna kewangan tersebut untuk menyaranan 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 pengguna kewangan tersebut;</p>	<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	Soalan	Jawapan
<p>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.</p>	<p>Komisen atau faedah lain adalah sebahagian daripada urusan perniagaan PPK dan maklumat itu adalah sulit. Apakah tujuan keperluan ini?</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>Apakah kehendak Bank terhadap analisis yang akan dilaksanakan (iaitu, apakah perkara yang harus diambil kira dan langkah-langkah yang terlibat)?</p>	<p>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.</p>

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
Lampiran 5 - Terma-terma kontrak yang boleh dianggap tidak adil.	Adakah senarai terma kontrak yang tidak adil terpakai untuk penanggung insurans dan pengendali takaful?	Ya, senarai terma kontrak yang boleh dianggap tidak adil adalah terpakai untuk kontrak polisi insurans dan sijil takaful.
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.	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> ".	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.
	Pelaburan berstruktur akan dikenakan fi pembubaran sekiranya pengguna kewangan menamatkan kontrak lebih awal. Adakah fasal tersebut terpakai untuk produk pelaburan berstruktur?	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. 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.

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
	<p>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?</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>Apakah faktor relevan yang boleh diambil kira oleh PPK bagi menentukan sama ada penalti itu berpadanan dengan akibat pelanggaran kontrak oleh pengguna kewangan?</p>	<p>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.</p>
<p>Fasal 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.</p>	<p>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.</p>	<p>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 sepatutnya diarah membayar ganti rugi kepada PPK untuk kerugian yang bukan disebabkan oleh</p>

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
		tindakan, ketiadaan tindakan atau arahan pengguna kewangan.
	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.
	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.
Fasal 6 - Suatu terma yang mengecualikan atau mengehendkan liabiliti PPK kerana melanggar kontrak atau tidak melaksanakan kewajipannya.	Secara umumnya, PPK mengecualikan liabiliti bagi kerugian tidak langsung dan peristiwa di luar kawalan seperti kegagalan sistem pembayaran, atau tindakan atau kelalaian oleh bank koresponden. Adakah hal ini boleh diterima?	Tidak. Hak dan kewajipan di bawah suatu kontrak tidak boleh dianggap seimbang kecuali PPK dan pengguna kewangan sama-sama terikat dengan kewajipan mereka di bawah kontrak tersebut. Suatu terma yang membolehkan PPK mengecualikan liabiliti untuk kerugian secara tidak langsung dan peristiwa di luar kawalan mereka mungkin menjejaskan keseimbangan kontrak lantas merugikan pengguna kewangan. Hal ini termasuk penafian kerugian yang disebabkan oleh bank koresponden atau penyedia perkhidmatan bagi PPK. PPK telah memilih untuk memeterai perjanjian dengan pihak tersebut dan pengguna kewangan tidak mempunyai hak-hak kontrak terhadap mereka. Oleh itu, PPK tidak harus melepaskan tanggungjawabnya kerana kegagalan melaksanakan

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
		<p>kewajipan. Sebaliknya, PPK harus memasukkan fasal liabiliti dalam kontrak atau perjanjian tahap perkhidmatannya dengan bank koresponden atau pembekal perkhidmatannya untuk mendapatkan kembali kerugian yang ditanggung daripada mereka, dan bukannya memindahkan kos tersebut kepada pengguna kewangan.</p>
<p>Fasal 8 - Suatu terma yang mengecualikan atau menghadkan 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.</p>	<p>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?</p>	<p>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.</p>
<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>	<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 kewajipan 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,</p>

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
		<p>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>
	<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 berlaku. Pengguna kewangan perlu diberi notis yang munasabah untuk mempertimbangkan perubahan itu sebelum ia dilaksanakan dan diberikan hak untuk menamatkan kontrak tanpa penalti.</p>
<p>Fasal 11 - Suatu terma yang membenarkan PPK menamatkan kontrak secara unilateral tanpa notis yang munasabah kecuali jika terdapat alasan yang sah untuk berbuat demikian.</p>	<p>Bagi insurans dan takaful, penamatan kontrak secara unilateral boleh disebabkan oleh premium yang tidak dibayar atau atas alasan anti-pengubahan wang haram. Adakah fasal ini terpakai untuk senario ini?</p>	<p>Tidak. Fasal 11 terpakai untuk terma-terma yang membolehkan PPK menamatkan kontrak mengikut 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 terhad kepada keadaan terdapatnya alasan yang serius untuk penamatan kontrak dengan serta-merta. Mungkin wujud keadaan yang</p>

Perenggan dan keperluan	Soalan	Jawapan
		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 dibayar. Alasan bagi penamatan 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.	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.	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.

Bank Negara Malaysia
6 November 2019