



Institusi Perbankan / Institusi Kewangan Pembangunan / Pengeluar Instrumen Pembayaran
Banking Institution / Development Financial Institution / Payment Instrument Issuer

PROSEDUR MEMBUAT ADUAN

PERKARA-PERKARA YANG ANDA PERLU TAHU SEBELUM MEMBUAT ADUAN...

- Anda hendaklah mendapatkan penyelesaian aduan anda dengan Unit Aduan institusi kewangan/pengeluar instrumen pembayaran* terbabit sebelum melengkapkan borang aduan ini.
- Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan maklum balas atau keputusan institusi kewangan/pengeluar instrumen pembayaran terbabit, anda boleh mengemukakan aduan anda sama ada kepada (i) Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK), (ii) Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK), atau (iii) Bank Negara Malaysia (Bank). Sila semak dengan Unit Aduan institusi kewangan /pengeluar instrumen pembayaran terbabit tentang saluran yang betul untuk mengemukakan aduan anda.
- Untuk mengetahui jenis aduan yang boleh dirujuk kepada OPK, anda boleh merujuk kepada laman web OPK di www.ofs.org.my. Anda perlu mengemukakan kes anda kepada OPK dalam tempoh 6 bulan selepas institusi kewangan/pengeluar instrumen pembayaran membuat keputusan muktamadnya.
- Untuk mengetahui jenis perkhidmatan yang disediakan oleh AKPK mengenai pengurusan kewangan dan kredit, anda boleh merujuk kepada laman web AKPK di www.akpk.org.my.
- Bank tidak akan mengendalikan:
 - aduan yang belum dikemukakan kepada institusi kewangan/pengeluar instrumen pembayaran;
 - aduan di bawah bidang kuasa OPK;
 - aduan yang telah dikemukakan kepada Mahkamah/Tribunal Pengguna, dan yang dikemukakan melalui firma-firma peguam atau yang sedang mereka kendalikan;
 - aduan yang tidak menyatakan nama pengadu, tidak ditandatangani, tidak jelas atau aduan oleh pihak ketiga yang tidak dibenarkan;
 - aduan terhadap institusi bukan di bawah kawalan selia Bank seperti Malaysia Building Society Berhad (MBSB), syarikat kredit, pemajagadai dan peminjam wang berlesen bukan bank;
 - aduan oleh kakitangan bank/pengeluar instrumen pembayaran terhadap majikan mereka; dan
 - aduan oleh ejen institusi kewangan/pengeluar instrumen pembayaran seperti pengutip hutang dan penarik kenderaan terhadap prinsipalnya.

* Pengeluar instrumen pembayaran yang diluluskan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013

PROCEDURE ON LODGING COMPLAINT

THINGS THAT YOU SHOULD KNOW BEFORE LODGING A COMPLAINT...

- You should try to resolve your complaint with the Complaints Unit of the financial institution/ payment instrument issuer* concerned before completing this form.
- If you are not satisfied with the response or decision of the financial institution/payment system issuer concerned, you may submit your complaint either to the (i) Ombudsman for Financial Services (OFS), (ii) Credit Counselling and Debt Management Agency (AKPK), or (iii) Bank Negara Malaysia (the Bank). Kindly check with the Complaints Unit of the financial institution/ payment instrument issuer concerned on the proper avenue for dealing with your complaint.
- For more information on the type of complaints that can be referred to the OFS, you can refer to OFS's website at www.ofs.org.my. You need to submit your case to the OFS within 6 months from the date of the financial institution/payment instrument issuer's final decision.
- For more information on the type of services provided by AKPK on financial and debt management, you can refer to AKPK's website at www.akpk.org.my.
- The Bank will not handle:
 - complaint that has yet to be referred to banking institution / payment instrument issuer;
 - complaint under the purview of OFS;
 - complaint which has been forwarded to the Court/Consumer Tribunal, and referred by legal firms or under their conduct;
 - complaint that do not disclose the name of complainant, without signature, ambiguous in nature or complaint by unauthorised third party;
 - complaint on institution not regulated by the Bank such as Malaysia Building Society Berhad (MBSB), credit companies, pawnbrokers and non-bank licensed money lender;
 - complaint by financial institution/payment instrument issuer's staff against their employer; and
 - complaint by agent of the financial institution/payment instrument issuer i.e. debt collector and car reposessor against his/her principal.

* Payment system issuer who have obtained approval under the Financial Services Act 2013



SUDAHKAH ANDA.....

- ✓ Membaca '**Prosedur Membuat Aduan**' di muka hadapan?
- ✓ Sertakan semua dokumen-dokumen penting:-
 - i) keputusan dari Unit Aduan institusi kewangan / pengeluar instrumen pembayaran yang terbabit
 - ii) dokumen-dokumen sokongan lain seperti laporan polis atau perubatan
- ✓ Pastikan yang anda telah mengisi borang ini dengan lengkap.

SILA HANTARKAN BORANG YANG LENGKAP KE ALAMAT BERIKUT:

HAVE YOU.....

- ✓ Read the '**Procedure on Making Complaint**' on the front page?
- ✓ Attach all important documents:-
 - i) decision of the Complaint Unit of the financial institution / payment system issuer concerned
 - ii) other supporting documents such as police or medical reports
- ✓ Ensure that you have duly completed this form.

PLEASE SUBMIT THE DULY COMPLETED FORM TO:

**PENGARAH
JABATAN LINK & PEJABAT WILAYAH
BANK NEGARA MALAYSIA
JALAN DATO' ONN
50480 KUALA LUMPUR**

**TALIAN TOL : 1 300 88 5465
NO FAKSIMILI: 03 - 2174 1515
E-MEL : bnmtelelink@bnm.gov.my**



MAKLUMAT PENGADU

Complainant's Details

Nama <i>Name</i>	No. Tel. <i>Tel. No</i>
No. KP <i>IC No</i>	Faks <i>Fax</i>
No. Pendaftaran Perniagaan <i>Business Registration No.</i>	e-mel <i>e-mail</i>
Alamat Surat Menyurat <i>Correspondence Address</i>	

MAKLUMAT ADUAN

Complaint Details

Nama Institusi Kewangan <i>Name of Financial Institution</i>
Cawangan terlibat <i>Branch concerned</i>
Nama pegawai yang telah dihubungi <i>Name of contact person at the financial institution</i>

Jenis Aduan (sila tandakan)

Type of complaint (please tick)

Pinjaman <i>Loan</i>	<input type="checkbox"/>	Fi dan Caj <i>Fees and Charges</i>	<input type="checkbox"/>
Perkhidmatan Pelanggan <i>Customer Service</i>	<input type="checkbox"/>	Penipuan <i>Fraud</i>	<input type="checkbox"/>
Operasi Perbankan <i>Banking Operations</i>	<input type="checkbox"/>	Berkaitan Cek <i>Cheque related</i>	<input type="checkbox"/>
Lain-lain, sila nyatakan <i>Others, please specify</i>			

MAKLUMAT AKAUN (sila tandakan)

Accounts Details (Please tick)

Nombor Akaun <i>Account Number</i>			
Akaun Perseorangan <i>Individual Account</i>	<input type="checkbox"/>	Akaun Perniagaan <i>Business Account</i>	<input type="checkbox"/>
Jenis Akaun <i>Type of Account</i>			
Akaun Semasa <i>Current Account</i>	<input type="checkbox"/>	Akaun Simpanan <i>Savings Account</i>	<input type="checkbox"/>
Pembiayaan Perumahan <i>Housing Financing</i>	<input type="checkbox"/>	Akaun Pelaburan <i>Investment Account</i>	<input type="checkbox"/>
Sewa Beli <i>Hire Purchase</i>	<input type="checkbox"/>	Simpanan Tetap <i>Fixed Deposit</i>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Kad Kredit <i>Credit Card</i>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Lain-lain, sila nyatakan <i>Others, please specify</i>	

