

1 MENGAPA SAYA HARUS DATANG KE SIDREC?

SIDREC ditubuhkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia (SC) sebagai saluran bebas, berkecuali dan berkadar-mampu untuk pelabur yang tidak dapat menyelesaikan pertikaian kewangan mereka dengan Ahli SIDREC. Khidmat kami adalah percuma until pelabur yang mempunyai tuntutan tidak melebihi RM250,000.

2 MENGEMUKAKAN ADUAN DENGAN SIDREC

1) Bagaimana cara untuk saya mengadu atau membuat tuntutan kepada SIDREC?

Anda boleh menelefon, faks, e-mel atau menulis kepada kami, membuat permohonan dalam talian, atau datang berjumpa kami di pejabat.

2) Apakah jenis aduan yang dikendalikan oleh SIDREC?

SIDREC mengendalikan pertikaian kewangan yang berkaitan produk dan khidmat pasaran modal yang melibatkan aktiviti terkawal dalam urus niaga sekuriti, derivatif, unit amanah dan Skim Persaraan Swasta (PRS) dan pengurusan dana.

Sekiranya aduan anda melibatkan produk atau khidmat pasaran modal yang ditawarkan oleh Ahli kami, wakil atau ejen mereka, SIDREC boleh membantu anda.

3) Siapakah Ahli SIDREC?

Ahli SIDREC merangkumi syarikat yang dilesenkan atau didaftarkan oleh SC untuk berniaga dalam sekuriti, derivatif, PRS, dan/atau mengendalikan pengurusan dana.

Mereka termasuklah bank, syarikat broker saham, syarikat broker niaga hadapan, syarikat pengurusan unit amanah, syarikat pengurusan dana, penyedia dan pengedar PRS, dan perancang kewangan yang merupakan penasihat unit amanah/PRS korporat. Sila rujuk kepada laman web kami untuk senarai penuh Ahli.

4) Apakah produk atau khidmat pasaran modal yang di bawah bidang kuasa SIDREC?

Produk pasaran modal di bawah bidang kuasa SIDREC termasuklah:

- Sekuriti (cth: saham, waran, bon, produk berstruktur seperti waran berstruktur dll)



- Derivative (cth: niaga hadapan atau opsi)
- Unit amanah
- PRS

Khidmat pasaran modal merangkumi sebarang perkhidmatan yang melibatkan produk pasaran modal. Ini termasuklah semua aspek yang memudahkan anda melabur dalam saham, unit amanah atau lain-lain pelaburan sekuriti, derivatif atau PRS.

Sekiranya anda kurang pasti sama ada tuntutan/aduan anda berada di bawah bidang kuasa SIDREC, sila hubungi SIDREC.

5) Apakah jenis aduan/pertikaian yang tidak diambil kira?

Terdapat beberapa kategori aduan/pertikaian daripada pelabur yang tidak dapat dibantu oleh SIDREC. Ia termasuk yang:

- (a) melibatkan Ahli di mana perintah pengguguran telah dikeluarkan, atau di mana Ahli telah diisytiharkan tidak solven oleh mahkamah, atau menjadi subjek pengisytiharaan tentang sesuatu peristiwa yang selaras dengan Peraturan Capital Market Compensation Fund Corporation.
- (b) timbul akibat aktiviti komersial, cth: penetapan harga produk, yuran & caj atau penolakan permohonan kredit/margin;
- (c) melibatkan prestasi produk atau pelaburan (kecuali yang berhubung dengan sebarang dakwaan bahawa Ahli SIDREC tidak membuat pendedahan atau dakwaan salah nyata oleh Ahli tentang sesuatu produk atau pelaburan);
- (d) yang telah dirujuk oleh pihak Pihak Penuntut atau Ahli kepada mahkamah atau penimbangtaraan dan kes tersebut
 - (i) telah mendapat keputusan mahkamah atau penimbangtaraan; atau
 - (ii) tertangguh di mahkamah atau penimbangtaraan kecuali jika perkara tersebut digantung bagi tujuan merujuk pertikaian tersebut kepada SIDREC;
- (e) melibatkan perkara di bawah siasatan SC atau lain-lain badan penguatkuasa Kerajaan di mana SC telah mengeluarkan arahan kepada SIDREC untuk menghentikan Proses Penyelesaian Pertikaian; dan
- (f) telah disekat akibat had masa berdasarkan Akta Had Masa 1953, Ordinan Had Masa (Sabah) (Bab 72) dan Ordinan

Had Masa (Sarawak) (Bab 49) [undang-undang had masa berkenaan] ketika ia diserahkan kepada SIDREC untuk penyelesaian.

6) Perlukah saya membayar untuk khidmat SIDREC?

Khidmat SIDREC adalah percuma bagi pelabur yang mempunyai tuntutan pertikaian tidak melebihi RM250,000.

7) Adakah terdapat had kepada jumlah yang boleh saya tuntutan daripada SIDREC?

Ya, tuntutan maksimum dan jumlah boleh diberikan oleh SIDREC dalam pengadilan untuk satu tuntutan ialah RM250,000 tidak termasuk faedah.

Walau bagaimanapun, SIDREC masih boleh menerima tuntutan melebihi RM250,000, sekiranya Pihak Penuntut dan Ahli SIDREC meminta bantuan kami.

8) Berapa lamakah masa yang diambil oleh proses penyelesaian pertikaian SIDREC?

SIDREC bertekad menyelesaikan semua tuntutan dalam masa 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan kesemua dokumen berkaitan. Walau bagaimanapun, tempoh masa ini boleh dilanjutkan atas budi bicara SIDREC bergantung kepada kerumitan pertikaian tersebut, tahap kerjasama yang diberikan oleh pihak-pihak terlibat, sebarang halangan logistik melibatkan pihak yang terbabit dll.

9) Saya seorang warga asing atau menetap di luar Malaysia, bolehkah saya mendapatkan bantuan SIDREC?

Ya, kami menerima tuntutan daripada semua tanpa mengambil kira kerakyatan atau di mana anda menetap, asalkan aduan atau tuntutan anda ada kaitan dengan produk atau khidmat pasaran yang ditawarkan oleh Ahli SIDREC.

10) Apakah terdapat had masa untuk mengemukakan aduan kepada SIDREC?

- (a) Anda mesti menghantar tuntutan anda dalam tempoh had masa 6 tahun yang dikenakan oleh undang-undang had masa berkenaan untuk tuntutan sivil; dan
- (b) Jika anda telah menerima maklum balas terakhir berkenaan aduan anda daripada Ahli SIDREC, anda mempunyai 180 hari dari tarikh tersebut untuk mengemukakan tuntutan. Sekiranya anda tidak pasti sama ada tuntutan anda masih berada dalam tempoh masa yang dibenarkan, sila hubungi SIDREC untuk panduan.

3 PROSES KAMI

1) Apa yang berlaku apabila saya menghantar aduan kepada SIDREC?

Selepas menerima tuntutan/aduan, SIDREC akan bermula dengan menilai kelayakan tuntutan, diikuti dengan penilaian terhadap merit tuntutan tersebut. Semasa penilaian merit, SIDREC mungkin menolak tuntutan/aduan anda sekiranya, sebagai contoh, ia tidak mempunyai asas yang kukuh atau jika tuntutan tersebut sekadar main-main atau untuk tujuan menyusahkan sahaja.

Jika tuntutan anda lulus penilaian kelayakan awal, ia akan dibawa ke proses pengantaraan, di mana pengantara SIDREC akan cuba membantu pihak-pihak terlibat untuk mencapai penyelesaian bagi pertikaian mereka. Sekiranya pihak-pihak terlibat gagal mencapai penyelesaian melalui pengantaraan, perkara tersebut akan dibawa ke pengadilan, di mana SIDREC akan mengendalikan Pendengaran bagi pertikaian tersebut dan seterusnya memberikan keputusan Pengadilan.

2) Apakah maksud pengantaraan?

Pengantaraan ialah cara efektif untuk menyelesaikan pertikaian tanpa perlu ke mahkamah. Ia melibatkan pengantara yang merupakan pihak ketiga yang berkecuali. Peranan pengantara ialah untuk membantu pihak terlibat berbincang serta mencapai persetujuan yang boleh diterima baik oleh kedua-dua belah pihak.

Mesyuarat pengantaraan menggunakan pendekatan yang praktikal dan berlandaskan logik. Proses pengantaraan adalah sulit dan perbincangan tidak akan didedahkan kepada mana-mana pihak yang tidak terlibat dalam proses penyelesaian pertikaian SIDREC.

3) Apakah maksud pengadilan?

Pengadilan ialah pendengaran bagi sesuatu pertikaian untuk mencapai keputusan tentang pertikaian tersebut.

Pengadilan akan dilaksanakan bagi pertikaian yang melibatkan tuntutan tidak melebihi RM250,000 sekiranya proses pengantaraan gagal, kecuali jika Pihak Penuntut menarik diri.

Dalam proses pengadilan, kedua-dua pihak akan diberikan peluang untuk:

- (a) membentangkan sebarang bukti (termasuk memanggil saksi) untuk membantu kes mereka;
- (b) meminta penjelasan daripada pihak yang berkenaan atau saksi mereka; dan
- (c) memberi hujahan mengenai kes masing-masing.

Pengadil juga mungkin akan meminta penjelasan lanjut dan dokumen daripada pihak-pihak terlibat atau saksi mereka. Selepas mengambil kira bukti yang dikemukakan, fakta yang berkaitan kes, perlakuan kedua-dua pihak, peraturan dan undang-undang berkaitan, amalan industri terbaik, dan kes terdahulu SIDREC, Pengadil akan membuat keputusan berpandukan apa yang adil dan berpatutan dalam situasi tersebut.

4) Adakah semua pihak terikat dengan pengadilan SIDREC?

Keputusan SIDREC hanya mengikat Ahli SIDREC. Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan SIDREC, anda bebas mencari jalan lain untuk menyelesaikan pertikaian anda.

Walau bagaimanapun, sekiranya anda menerima keputusan SIDREC, anda akan menandatangani satu perjanjian dengan Ahli SIDREC, untuk memeterai keputusan tersebut.

Sila rujuk kepada Terma Rujukan (TOR) SIDREC atau hubungi kami untuk maklumat lanjut tentang proses kami. TOR SIDREC ada di laman web kami.

SIDREC

**Pusat Penyelesaian
Pertikaian Industri Sekuriti**

**PERLUKAN
BANTUAN BAGI
MENYELESAIKAN
PERTIKAIAN
PELABURAN
ANDA?**

Jika anda ada pertikaian kewangan berkaitan pelaburan pasaran modal, SIDREC boleh memberi anda bantuan pakar, adil dan berkecuali, secara percuma.



November 2016

SIDREC

Securities Industry Dispute Resolution Center (909583-H)
Unit A-9-1, Level 9, Tower A, Menara UOA Bangsar
No. 5, Jalan Bangsar Utama 1, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia

+603-2282 2280 info@sidrec.com.my
+603-2282 3855 www.sidrec.com.my