



SIARAN AKHBAR

PINDAAN KE ATAS NOTIS BAGI PENUBUHAN FUNGSI PENGENDALIAN ADUAN DI INSTITUSI KEWANGAN

1. Autoriti Monetari Brunei Darussalam (AMBD) telah mengeluarkan notis (Notice No. FCI/N1/2021/1) bagi penubuhan fungsi pengendalian aduan di institusi kewangan, yang akan berkuatkuasa bermula 1 Julai 2021. Notis tersebut akan menggantikan Notice No. FCIU/N1/2017/1 – Amendment No. 1.
2. Notis ini dikeluarkan sebagai usaha berterusan AMBD untuk mengukuhkan perlindungan pengguna kewangan, mengambilkira perkembangan semasa produk dan perkhidmatan kewangan. Dengan adanya notis ini, bank dan institusi kewangan perlu meningkatkan keberkesanan *redress mechanism* yang sedia ada bagi para pengguna kewangan.
3. Notis tersebut akan menjelaskan dengan lebih lanjut keperluan institusi kewangan dalam menyediakan penyelesaian bagi aduan berkaitan transaksi kewangan dan/atau perkhidmatan bank dan institusi kewangan. Ini termasuk menambahbaik dasar dan prosedur pengendalian aduan, penyimpanan rekod dan penyediaan laporan masing-masing. Bank dan institusi kewangan juga ditekankan untuk meningkatkan kecekapan pegawai dan kakitangan yang menangani aduan, dan untuk menganalisa aduan yang diterima bagi tujuan meningkatkan lagi kualiti produk, perkhidmatan dan operasi mereka.
4. Bagi sebarang pertanyaan atau maklumat lanjut, orang ramai boleh menghubungi pihak AMBD di talian 2388388 atau emel info@ambd.gov.bn.

Autoriti Monetari Brunei Darussalam

Ruj: AMBD/COMMS/3

Tarikh: 11 Syaaban 1442H / 25 Mac 2021M