



## Siaran Akhbar

### **PENUBUHAN FUNGSI PENGENDALIAN ADUAN DI INSTITUSI KEWANGAN**

---

1. Autoriti Monetari Brunei Darussalam (AMBD) baru-baru ini telah mengeluarkan notis (Notice No: FCIU/N1/2017/1) kepada semua institusi-institusi kewangan yang dilesenkan oleh AMBD bagi penubuhan Fungsi Pengendalian Aduan di institusi kewangan masing-masing. Notis ini akan mula berkuatkuasa pada 1hb Januari 2018. Sebagai sebahagian daripada usaha berterusan AMBD untuk memperkukuhkan lagi perlindungan pengguna kewangan, notis ini memberikan para pengguna kewangan sebuah mekanisme yang lebih berkesan bagi pengendalian dan penyelesaian aduan-aduan produk dan perkhidmatan kewangan masing-masing.
2. Di bawah notis tersebut, Fungsi Pengendalian Aduan berkenaan akan bertanggungjawab dalam mengendalikan aduan dan prosedur pembetulan yang mudah diakses, berdikari, adil, bertanggungjawab, tepat pada masanya dan berkesan dalam menyelesaikan aduan yang berhubung dengan transaksi kewangan para pengguna.
3. Fungsi pengendalian aduan ini juga akan menjadi platform pertama bagi pelanggan untuk menghadapkan aduan terhadap institusi kewangan masing-masing. Institusi-institusi kewangan berkenaan hendaklah memberikan maklumbalas muktamad di dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan. Jika maklumbalas muktamad tidak dapat diberikan dalam tempoh 30 hari tersebut, institusi kewangan berkenaan dikehendaki memaklumkan secara bertulis kepada pelanggan yang membuat aduan mengenai sebab-sebab bagi kelambatan tersebut, serta memaklumkan bahawa pelanggan tersebut berhak untuk menghadapkan aduannya kepada pihak AMBD.
4. Jika aduan berkenaan masih tidak dapat diselesaikan secara memuaskan oleh institusi kewangan berkenaan di dalam tempoh enam (6) bulan daripada tarikh menerima aduan tersebut, pengadu bolehlah menghadapkan aduan tersebut kepada AMBD. Pihak AMBD boleh, jika bersesuaian, mengarahkan bagi aduan tersebut diselesaikan secara pengantaraan di Pusat Timbangtara Negara Brunei Darussalam.
5. Bagi sebarang pertanyaan atau maklumat lanjut, orang ramai boleh menghubungi pihak AMBD di talian 2388388 atau emel [info@ambd.gov.bn](mailto:info@ambd.gov.bn).

#### **Autoriti Monetari Brunei Darussalam**

Tarikh: 8 Muharram 1439 / 29 September 2017

Rujukan: AMBD/COMMS/3