

BNM kendalikan 6,695 kes aduan bank pada 2015

Oleh **ZUNAIDAH ZAINON**

ekonomi@utusan.com.my

KUALA LUMPUR 3 Nov. - Bank Negara Malaysia (BNM) telah mengendalikannya 6,695 aduan berkaitan perbankan dan insurans sepanjang 2015, lebih rendah berbanding 7,197 bagi tahun sebelumnya.

Gabenornya, Datuk Muhammad Ibrahim berkata, BNM menjangkakan jumlah tersebut akan berkurangan apabila Penyedia Perkhidmatan Kewangan (FSP) meningkatkan dan menambah baik amalan pengendalian aduan.

Katanya, FSP perlu mengurus data aduan pengguna dan menggunakannya untuk melihat peluang baharu yang berkaitan, meningkatkan perkhidmatan dan menjalin hubungan jangka panjang dengan pengguna.

Pada masa depan, BNM akan mempertimbangkan untuk menerbitkan indeks perkhidmatan pengguna FSP yang boleh men-

jana manfaat jangka panjang kepada pengguna.

"Atas sebab itu, bank pusat amat menggalakkan semua institusi kewangan di Malaysia turut mempertimbangkan mewujudkan unit aduan khusus dengan tambahan saluran daripada persatuan industri berkaitan seperti BNM LINK dan juga Perkhidmatan Kewangan Ombudsman (OFS)," katanya.

Beliau berkata demikian pada majlis pelancaran Skim OFS di sini hari ini. Yang turut hadir, Pengerusi OFS,

Tan Sri James Foong dan Ketua Pegawai Eksekutif OFS, Jeremy Lee.

OFS sebelum ini dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan dan bermula 1 Oktober lalu, ia dilantik sebagai pengendali skim ombudsman kewangan oleh BNM di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013.

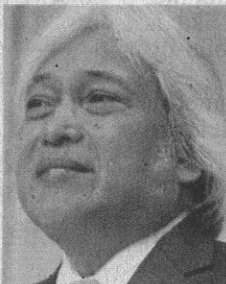
Pengguna kewangan boleh merujuk pertikaian yang layak

melibatkan bank, syarikat insurans, pengendali takaful, institusi kewangan pembangunan, pengeluaran instrumen pembayaran yang ditetapkan, broker insurans dan broker takaful serta penasihat kewangan kepada OFS untuk penyelesaian.

Menerusi perkhidmatan itu, pertikaian kewangan yang difailkan melalui OFS hendaklah tidak melebihi RM250,000 dan pengadu boleh memfailkan pertikaian itu dalam tempoh enam bulan daripada tarikh keputusan pertikaian yang dikeluarkan oleh pihak atau anggota penyedia perkhidmatan kewangan yang dilesenkan atau diluluskan oleh BNM.

Menurut Muhammad, penubuhan Skim Kewangan Ombudsman berupaya mengukuhkan keyakinan pengguna dan memperkukuhkan pasaran dalam sektor kewangan sekali gus menyediakan pengguna dengan mekanisme penyelesaian pertikaian yang efisien.

Katanya, mekanisme itu akan terus memberi manfaat kepada pengguna dan juga FSP.



**MUHAMMAD
IBRAHIM**