BAGAIMANA CARA MEMBUAT ADUAN TERHADAP INSTITUSI KEWANGAN YANG BERLESEN?

#1 BERJUMPA DENGAN INSTITUSI KEWANGAN AWDA

Semua institusi kewangan mempunyai Unit/Pegawai Pengendali Aduan. Jelaskan secara terperinci mengenai aduan awda kepada Unit/Pegawai Pengendali Aduan. Berikan mereka masa yang munasabah untuk menyelesaikan masalah ini.

Nombor yang boleh dihubungi bagi fungsi pengendalian aduan setiap institusi kewangan boleh didapati di sini.

#2 MEMBUAT ADUAN RASMI

Jika awda berasa tidak berpuas hati dengan maklumbalas terakhir dari Institusi Kewangan tersebut, awda boleh membuat aduan rasmi kepada Isu Pengguna Kewangan (FCI), AMBD.

Awda akan dikehendaki untuk mengisi Borang Aduan Pengguna Kewangan (FCI-01). Klik di sini untuk memuat turun borang tersebut.

AWDA BOLEH MEMBUAT ADUAN MELALUI:

Perkhidmatan Isu Pengguna Kewangan
Autoriti Monetari Brunei Darussalam
Tingkat 7, Bangunan Kementerian Kewangan
Jalan Commonwealth
Bandar Seri Begawan BB3910
Negara Brunei Darussalam

fci@ambd.gov.bn

238 0007

WAKTU PERKHIDMATAN KAUNTER

Isnin-Khamis	:	8:00 pagi -11:30 pagi 1:45 petang - 4:30 petang
Jumaat	:	8:15 pagi - 11:00 pagi
Sabtu, Ahad & Cuti Awam	:	Tutup

#3 PENILAIAN

* Makluman: Tertakluk kepada kerumitan aduan tersebut, proses ini boleh mengambil masa sehingga 6 bulan.

JENIS-JENIS ISU YANG TIDAK DITERIMA

Aduan yang belum disemak oleh Institusi Kewangan.

Pertikaian yang telah dirujuk ke Pusat Timbangtara Brunei Darussalam (BDAC).

Kes yang telah dihadapkan ke mahkamah.

Aduan yang dihadapkan oleh ejen institusi kewangan.

Contoh: Pemungut hutang, penarik kereta, ejen insurans / takaful terhadap yang diwakilinya.

Perkara yang melibatkan unsur-unsur penipuan.

Pengguna kewangan dikehendaki mengemukakan aduan mereka terus kepada agensi penguatkuasaan yang berkaitan.

#4 PENYELESAIAN PERTIKAIAN

Jika jalan penyelesaian tidak dapat dicapai, AMBD boleh merujuk kes tersebut kepada BDAC bagi proses pengantaraan. Walaubagaimanapun, jika pertikaian itu masih belum dapat diselesaikan, pengguna kewangan boleh membawa perkara tersebut ke Mahkamah.

Tertakluk kepada jumlah tuntutan, pengguna boleh pergi kemana-mana mahkamah seperti berikut:

MAHKAMAH	JUMLAH TUNTUTAN
Tribunal Tuntutan Kecil	Sehingga BND 10 ribu
Mahkamah Magistret	Sehingga BND 50 ribu
Mahkamah Perantaraan	Sehingga BND 300 ribu
Mahkamah Tinggi	BND 50 ribu dan keatas