

1 为何我必须向SIDREC寻求协助?

SIDREC由马来西亚证券监督委员会(证监会)(Securities Commission)所成立。我们提供一个独立、公正、且拥有资本市场专业知识的管道,以解决投资纠纷。如果投资者无法解决与任何SIDREC会员之间的财务纠纷,我们可以提供协助。

对于索赔额不超过RM250,000的纠纷, SIDREC给予投资者的服务是免费的。

2 向SIDREC提出投诉

1) 我该如何向SIDREC提交投诉或索赔?

您可以通过拨电、电子邮箱、普通邮寄、传真、网上提交索赔给我们,或者亲临我们的办事处。

2) SIDREC可接收的投诉包括哪些种类?

SIDREC可接收涉及资本市场产品及服务的财务纠纷,例如证券、衍生产品(期货)、信托基金、私人退休计划(PRS)以及基金管理。

如果您的投诉关乎我们的会员、他们的代表或代理所提供的资本市场产品或服务, SIDREC可以协助您。

3) 谁是SIDREC会员?

SIDREC的会员包括所有获得证监会执照以进行证券交易、衍生产品(期货)交易、私人退休计划(PRS)交易及基金管理的公司,以及注册成员。

这包括银行、股票交易公司、期货交易公司、单位信托管理公司、基金管理公司、私人退休计划(PRS)供应商及经销商,以及身为企业单位信托/PRS顾问的财务规划者。请浏览我们的网页以获取完整的会员名单。



4) 有哪些资本市场的产品或服务是落在SIDREC的权限内?

SIDREC权限内的资本市场产品或服务是:

- 证券(例如股票、凭单、债券以及结构凭单等的结构性商品)
- 衍生产品(例如期货或期权)
- 单位信托
- 私人退休计划(PRS)

资本市场服务包括任何与上述资本市场产品有关的服务。这也包括所有帮助您投资于股票、信托基金或任何证券、衍生产品(期货)或私人退休计划(PRS)的服务。

如果您不肯定您的索赔/投诉是否属SIDREC权限内,请联络SIDREC查询详情。



5) 哪一种类的投诉/纠纷不属SIDREC权限内?

有几种投诉/纠纷是SIDREC所不能协助的,这包括:

- (a) 涉及一个被谕令清盘的会员, 又或该会员已被法庭宣判为破产, 或是在资本市场赔偿基金公司条款下被宣判为违约的会员;
- (b) 由商业决定所引起的事项, 例如产品定价、费用及征费或拒绝信贷/保证金之申请;
- (c) 有关投资产品的表现或投资(牵涉会员对有关产品或投资疏于披露事实/失实陈述除外);
- (d) 经已由索赔者或会员所带上法庭或仲裁庭的案件, 而该案件
 - (i) 经已由法庭或仲裁庭作出判决; 或
 - (ii) 有待法庭或仲裁庭处理, 除非该案件被要求由SIDREC处理而搁置诉讼;

(e) 涉及由证监会或任何政府执法机构所调查的案件, 而证监会也已经向SIDREC发出指示, 不可进行纠纷调解程序; 及

(f) 在呈交给SIDREC的纠纷调解程序时, 已经在1953年时效法令、沙巴时效法令(第72章)、或砂捞越时效法令(第49章)(“有关时效法令”)下被禁止的案件。

6) 使用SIDREC的服务, 我是否需要付费?

如果您的索赔额不超过RM250,000, SIDREC提供给投资者的服务是免费的。

7) 通过SIDREC索赔, 是否有限额?

有的, SIDREC在裁决中所能够判给的最高金额是RM250,000, 不包括合理的利息在内。

不过, 如果索赔者和会员双方要求我们的协助, SIDREC可接收金额超过RM250,000的索赔。

8) SIDREC的调解纠纷过程费时多久?

SIDREC的目标是在收取完整文件后的90个工作日内解决所有索赔, 但是这个时限也可能由SIDREC基于纠纷的复杂性、双方的合作程度以及涉及任何一方的流程障碍等因素而裁量延长。

9) 如果我是外国公民或居住在海外, 我是否仍然可以向SIDREC求助?

可以的。无论您属任何国籍或居住在何处, 只要您的索赔关乎SIDREC会员所提供的资本市场或服务, 我们将接收任何人的索赔。

10) 向SIDREC提交投诉, 是否有时间限制?

- (a) 您必须在有关时效法令所规定的6年民事索偿时限内提交索赔; 及
- (b) 当您收到SIDREC会员针对您的索赔而给予的最终答复后, 您有180天的时间提交您的索赔。如果您不确定您的索赔是否落在时限内, 请联络SIDREC咨询。

3 我们的程序

1) 当我向SIDREC提交了投诉之后，接下来将会如何？

收到一项索赔/投诉之后，SIDREC首先会评估索赔的资格，然后再评估您的索赔之合理性。如评估结果是您无法成立您的索赔之合理性，或有关索赔是无中生有及无理纠缠，SIDREC可以撤销您的索赔/投诉。

如果您的索赔通过了初步评估，则有关事项将进入调解阶段。SIDREC的调解员将尝试帮助双方达成协议。如果双方无法通过调解来达到共识，有关事项将会进入裁决阶段。这时，SIDREC的裁决员将会对相关事项进行审查，并作出裁决。



2) 何谓调解？

调解是一种不需上法庭解决纠纷的有效方法。独立的调解员的角色是要帮助双方沟通，并达至一个双方都可接受的协议和结果。

调解是以非常有建设性及符合常理的方式进行。调解的过程都是保密的，任何一方都不可将SIDREC纷争调解过程的任何讨论内容向外透露。

3) 何谓裁决？

裁决是听证纠纷的程序，以对纠纷作出判决。除非投资者撤回索赔，如果索赔额不超过RM250,000的纠纷调解不成功，该纠纷将会进入裁决阶段。

在裁决过程中，双方将有机会：

- (a) 提呈任何证据（包括传召证人）；
- (b) 向对方或对方证人寻求澄清；及
- (c) 为各自的立场进行总结陈词。

裁决人也可向双方或他们的证人寻求澄清及文件。在考量了双方所提呈的证据、涉及的案情、双方的

行为以及相关的条规和法律、最佳行业惯例和SIDREC的先例之后，裁决员将根据公平及合理的原则，作出裁决。

4) SIDREC的裁决是否对双方具有约束力？

SIDREC的裁决只对SIDREC的会员具有约束力。如果您对SIDREC的裁决有所不满，您可寻求其他管道来解决您的投诉。

但是，如果您接受有关裁决，您则会和SIDREC会员签署一份反映SIDREC裁决的和解协议书。这协议书对双方具有约束力。

请阅读SIDREC《职权范围》(Terms of Reference) 或联络我们，以获取更多有关SIDREC程序的详情。您可以从我们的网页下载《职权范围》。

证券业纠纷调解中心

需要我们协助您解决任何投资纷争吗？

如果您正面临与资本市场产品或服务有关的财务纷争，SIDREC可以提供一個獨立、公正、專業且免費的服務。



2016年11月

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