

## 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 可以提供一个独立、公正、专业且免费的服务。



# 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、电子邮寄、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》。

**Securities Industry Dispute Resolution Center**  
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