

1 WHY SHOULD I COME TO SIDREC?

SIDREC was established by Securities Commission Malaysia (SC) as an independent, impartial and affordable dispute resolution avenue with capital market expertise, for investors who are unable to resolve their monetary dispute with a SIDREC member. Our services are free for investors with claims not exceeding RM250,000.

2 LODGING A COMPLAINT WITH SIDREC

1) How do I complain or file a claim to SIDREC

You can call us, email, fax or write to us, submit an online application, or come and see us at our office.

2) What are the types of complaints SIDREC covers?

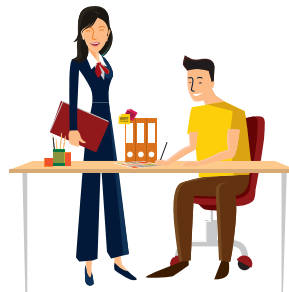
SIDREC looks at monetary disputes related to capital market products and services involving regulated activities of dealing in securities, derivatives, unit trusts and Private Retirement Schemes (PRS), and fund management.

If your complaint involves a capital market product or service provided by our Member, their representative or agent, SIDREC will be able to help you.

3) Who are SIDREC Members?

SIDREC Members comprise companies, which are registered persons, or are licensed by the SC to deal in securities, derivatives, PRS, and/or undertake fund management.

These include banks, stockbroking companies, futures broking companies, unit trust management companies, fund management companies, PRS providers and distributors, and financial planners who are corporate unit trust/PRS advisers. Please refer to our website for a complete list of Members.



4) What capital market products or services are under SIDREC's purview?

Capital market products that come under SIDREC's purview include:

- securities (e.g. shares, warrants, bonds, structured products such as structured warrants etc.)
- derivatives (e.g. futures or options)
- unit trusts
- PRS

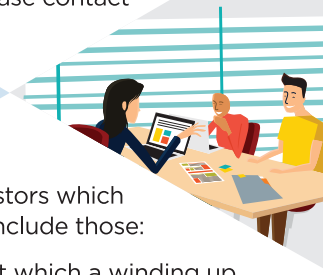
Capital markets services include any service that involves a capital market product. This would include all aspects of helping you invest in shares, unit trusts or any other securities, derivatives or PRS.

If you are unsure whether your claim/complaint is within SIDREC's purview, please contact SIDREC.

5) What types of complaints/disputes are excluded?

There are a few categories of complaints/disputes from investors which SIDREC can't help with. They include those:

- (a) involving a Member against which a winding up order has been made, or where the Member has been declared to be financially insolvent by a court of law, or has been the subject of a declaration of an event of default pursuant to the Rules of the Capital Market Compensation Fund Corporation;
- (b) arising from commercial decisions, e.g. product pricing, fees & charges or rejection of credit/margin applications;
- (c) concerning the performance of a product or investment (except in relation to alleged non-disclosure/misrepresentation by the Member on such product or investment);
- (d) which have been referred by the Claimant or the Member to a court or arbitration and the case (i) has been decided in the court or arbitration; or (ii) is pending in the court or arbitration unless the matter is stayed for the purposes of referral of the dispute to SIDREC;
- (e) involving matters under investigation by the SC or any other Government enforcement authority where



the SC has issued a direction to SIDREC not to proceed with the Dispute Resolution Process; and

- (f) which have been time barred in accordance with the Limitation Act 1953, Limitation Ordinance (Sabah) (Cap.72) and Limitation Ordinance (Sarawak) (Cap.49) ["the relevant limitation laws"]

6) Do I have to pay for SIDREC's service?

SIDREC's service is free for investors for disputes involving claims not exceeding RM250,000.

7) Is there a limit to the amount I can claim?

Yes, the maximum claim limit and amount that may be awarded by SIDREC in an adjudication of a claim is RM250,000 excluding fair interest.

However, SIDREC is able to accept claims exceeding RM250,000, if both the Claimant and SIDREC Member would like our help.

8) How long does SIDREC's dispute resolution process take?

SIDREC aims to resolve all claims within 90 working days from receiving complete documentation. However, this time frame may be extended at SIDREC's discretion depending on the complexity of the disputes, the level of cooperation extended by the parties, any logistical impediments involving any of the parties etc.

9) If I am a foreigner or residing outside Malaysia, can I still come to SIDREC for help?

Yes, we will accept claims from any person regardless of your nationality or where you live, so long as your complaint or claim is in relation to a capital market product or service provided to you by a SIDREC Member.

10) Is there a time limit for making a complaint to SIDREC?

- (a) You must submit your claim within the 6-year limitation period imposed by the relevant limitation law; and
- (b) Where you have received a final reply to your complaint from a SIDREC Member, you have 180 days from that date to submit your claim. If you are not sure whether your claim is within the prescribed time frame, please contact SIDREC for guidance.

3 OUR PROCESS

1) What happens when I submit a complaint to SIDREC?

Upon receipt of a claim/complaint, SIDREC will first assess its eligibility, followed by an assessment on the merit of the claim. During the merit assessment, SIDREC may dismiss your claim/complaint if, for example, it is found to be clearly unsustainable against the Member concerned, or if the claim is frivolous and vexatious.

If your claim passes the initial assessment, the matter proceeds to mediation, where SIDREC's mediator will try to help parties reach a resolution to the dispute. If parties fail to reach an agreement through mediation, the matter will then proceed to adjudication, during which SIDREC's adjudicator will conduct a hearing of the matter and issue a decision.

2) What is mediation?

Mediation is an effective way of resolving disputes without the need to go to court. It involves a mediator who is an independent third party. The mediator's role is to help the parties communicate and reach an agreement and outcome that is acceptable to both parties.

Mediation meetings are very practical and common sense in approach. The mediation process is confidential and the discussions will not be disclosed to any party outside of SIDREC's dispute resolution process.

3) What is adjudication?

Adjudication is a hearing of a dispute that results in a decision on the dispute.

Unless the Claimant withdraws, disputes involving claims not exceeding RM250,000 will proceed to adjudication if mediation fails.



In the adjudication process both parties will be given an opportunity to:

- (a) present any evidence (including the calling of witnesses) to support their case;
- (b) seek clarification from the other parties or their witnesses;
- and
- (c) submit on their respective cases.

The Adjudicator may also seek further clarification and documents from the parties or their witnesses. After taking into account the evidence presented, facts involved, conduct of parties, relevant rules and laws, best industry practices, and SIDREC's precedents, the Adjudicator will come to a decision, applying the principle of what is fair and reasonable in the circumstances.

4) Is SIDREC's adjudication decision binding on all parties?

SIDREC's decision is binding only on the SIDREC Member. If you are unhappy with SIDREC's decision, you are free to explore other avenues to resolve your complaint.

However, if you accept the decision, you would then enter into a settlement agreement with the SIDREC Member, that reflects SIDREC's decision and this will then be binding on both parties.

Please see SIDREC's Terms of Reference (TOR) or contact us for more details on our process. The TOR is on our website.



**Securities Industry
Dispute Resolution Center**

NEED HELP TO SETTLE YOUR INVESTMENT DISPUTES?

If you have a monetary dispute related to your capital market investment, SIDREC can give you independent, fair and expert help, free of charge.



November 2016



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

1 MENGAPA SAYA HARUS DATANG KE SIDREC?

SIDREC ditubuhkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia (SC) sebagai saluran bebas, berkecuali dan berkadar-mampu untuk pelabur yang tidak dapat menyelesaikan pertikaian kewangan mereka dengan Ahli SIDREC. Khidmat kami adalah percuma until pelabur yang mempunyai tuntutan tidak melebihi RM250,000.

2 MENGEMUKAKAN ADUAN DENGAN SIDREC

1) Bagaimana cara untuk saya mengadu atau membuat tuntutan kepada SIDREC?

Anda boleh menelefon, faks, e-mel atau menulis kepada kami, membuat permohonan dalam talian, atau datang berjumpa kami di pejabat.

2) Apakah jenis aduan yang dikendalikan oleh SIDREC?

SIDREC mengendalikan pertikaian kewangan yang berkaitan produk dan khidmat pasaran modal yang melibatkan aktiviti terkawal dalam urus niaga sekuriti, derivatif, unit amanah dan Skim Persaraan Swasta (PRS) dan pengurusan dana.

Sekiranya aduan anda melibatkan produk atau khidmat pasaran modal yang ditawarkan oleh Ahli kami, wakil atau ejen mereka, SIDREC boleh membantu anda.

3) Siapakah Ahli SIDREC?

Ahli SIDREC merangkumi syarikat yang dilesenkan atau didaftarkan oleh SC untuk berniaga dalam sekuriti, derivatif, PRS, dan/atau mengendalikan pengurusan dana.

Mereka termasuklah bank, syarikat broker saham, syarikat broker niaga hadapan, syarikat pengurusan unit amanah, syarikat pengurusan dana, penyedia dan pengedar PRS, dan perancang kewangan yang merupakan penasihat unit amanah/PRS korporat. Sila rujuk kepada laman web kami untuk senarai penuh Ahli.

4) Apakah produk atau khidmat pasaran modal yang di bawah bidang kuasa SIDREC?

Produk pasaran modal di bawah bidang kuasa SIDREC termasuklah:

- Sekuriti (cth: saham, waran, bon, produk berstruktur seperti waran berstruktur dll)



- Derivative (cth: niaga hadapan atau opsi)
- Unit amanah
- PRS

Khidmat pasaran modal merangkumi sebarang perkhidmatan yang melibatkan produk pasaran modal. Ini termasuklah semua aspek yang memudahkan anda melabur dalam saham, unit amanah atau lain-lain pelaburan sekuriti, derivatif atau PRS.

Sekiranya anda kurang pasti sama ada tuntutan/aduan anda berada di bawah bidang kuasa SIDREC, sila hubungi SIDREC.

5) Apakah jenis aduan/pertikaian yang tidak diambil kira?

Terdapat beberapa kategori aduan/pertikaian daripada pelabur yang tidak dapat dibantu oleh SIDREC. Ia termasuk yang:

- (a) melibatkan Ahli di mana perintah penggulingan telah dikeluarkan, atau di mana Ahli telah diisytiharkan tidak solven oleh mahkamah, atau menjadi subjek pengisytiharaan tentang sesuatu peristiwa yang selaras dengan Peraturan Capital Market Compensation Fund Corporation.
- (b) timbul akibat aktiviti komersial, cth: penetapan harga produk, yuran & caj atau penolakan permohonan kredit/margin;
- (c) melibatkan prestasi produk atau pelaburan (kecuali yang berhubung dengan sebarang dakwaan bahawa Ahli SIDREC tidak membuat pendedahan atau dakwaan salah nyata oleh Ahli tentang sesuatu produk atau pelaburan);
- (d) yang telah dirujuk oleh pihak Pihak Penuntut atau Ahli kepada mahkamah atau penimbangtaraan dan kes tersebut
 - (i) telah mendapat keputusan mahkamah atau penimbangtaraan; atau
 - (ii) tertanggung di mahkamah atau penimbangtaraan kecuali jika perkara tersebut digantung bagi tujuan merujuk pertikaian tersebut kepada SIDREC;
- (e) melibatkan perkara di bawah siasatan SC atau lain-lain badan penguatkuasa Kerajaan di mana SC telah mengeluarkan arahan kepada SIDREC untuk menghentikan Proses Penyelesaian Pertikaian; dan
- (f) telah disekat akibat had masa berdasarkan Akta Had Masa 1953, Ordinan Had Masa (Sabah) (Bab 72) dan Ordinan

Had Masa (Sarawak) (Bab 49) [undang-undang had masa berkenaan] ketika ia diserahkan kepada SIDREC untuk penyelesaian.

6) Perlukah saya membayar untuk khidmat SIDREC?

Khidmat SIDREC adalah percuma bagi pelabur yang mempunyai tuntutan pertikaian tidak melebihi RM250,000.

7) Adakah terdapat had kepada jumlah yang boleh saya tuntutan daripada SIDREC?

Ya, tuntutan maksimum dan jumlah boleh diberikan oleh SIDREC dalam pengadilan untuk satu tuntutan ialah RM250,000 tidak termasuk faedah.

Walau bagaimanapun, SIDREC masih boleh menerima tuntutan melebihi RM250,000, sekiranya Pihak Penuntut dan Ahli SIDREC meminta bantuan kami.

8) Berapa lamakah masa yang diambil oleh proses penyelesaian pertikaian SIDREC?

SIDREC bertekad menyelesaikan semua tuntutan dalam masa 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan kesemua dokumen berkaitan. Walau bagaimanapun, tempoh masa ini boleh dilanjutkan atas budi bicara SIDREC bergantung kepada kerumitan pertikaian tersebut, tahap kerjasama yang diberikan oleh pihak-pihak terlibat, sebarang halangan logistik melibatkan pihak yang terbabit dll.

9) Saya seorang warga asing atau menetap di luar Malaysia, bolehkah saya mendapatkan bantuan SIDREC?

Ya, kami menerima tuntutan daripada semua tanpa mengambil kira kerakyatan atau di mana anda menetap, asalkan aduan atau tuntutan anda ada kaitan dengan produk atau khidmat pasaran yang ditawarkan oleh Ahli SIDREC.

10) Apakah terdapat had masa untuk mengemukakan aduan kepada SIDREC?

- (a) Anda mesti menghantar tuntutan anda dalam tempoh had masa 6 tahun yang dikenakan oleh undang-undang had masa berkenaan untuk tuntutan sivil; dan
- (b) Jika anda telah menerima maklum balas terakhir berkenaan aduan anda daripada Ahli SIDREC, anda mempunyai 180 hari dari tarikh tersebut untuk mengemukakan tuntutan. Sekiranya anda tidak pasti sama ada tuntutan anda masih berada dalam tempoh masa yang dibenarkan, sila hubungi SIDREC untuk panduan.

3 PROSES KAMI

1) Apa yang berlaku apabila saya menghantar aduan kepada SIDREC?

Selepas menerima tuntutan/aduan, SIDREC akan bermula dengan menilai kelayakan tuntutan, diikuti dengan penilaian terhadap merit tuntutan tersebut. Semasa penilaian merit, SIDREC mungkin menolak tuntutan/aduan anda sekiranya, sebagai contoh, ia tidak mempunyai asas yang kukuh atau jika tuntutan tersebut sekadar main-main atau untuk tujuan menyusahkan sahaja.

Jika tuntutan anda lulus penilaian kelayakan awal, ia akan dibawa ke proses pengantaraan, di mana pengantara SIDREC akan cuba membantu pihak-pihak terlibat untuk mencapai penyelesaian bagi pertikaian mereka. Sekiranya pihak-pihak terlibat gagal mencapai penyelesaian melalui pengantaraan, perkara tersebut akan dibawa ke pengadilan, di mana SIDREC akan mengendalikan Pendengaran bagi pertikaian tersebut dan seterusnya memberikan keputusan Pengadilan.

2) Apakah maksud pengantaraan?

Pengantaraan ialah cara efektif untuk menyelesaikan pertikaian tanpa perlu ke mahkamah. Ia melibatkan pengantara yang merupakan pihak ketiga yang berkecuali. Peranan pengantara ialah untuk membantu pihak terlibat berbincang serta mencapai persetujuan yang boleh diterima baik oleh kedua-dua belah pihak.

Mesyuarat pengantaraan menggunakan pendekatan yang praktikal dan berlandaskan logik. Proses pengantaraan adalah sulit dan perbincangan tidak akan didedahkan kepada mana-mana pihak yang tidak terlibat dalam proses penyelesaian pertikaian SIDREC.

3) Apakah maksud pengadilan?

Pengadilan ialah pendengaran bagi sesuatu pertikaian untuk mencapai keputusan tentang pertikaian tersebut.

Pengadilan akan dilaksanakan bagi pertikaian yang melibatkan tuntutan tidak melebihi RM250,000 sekiranya proses pengantaraan gagal, kecuali jika Pihak Penuntut menarik diri.

Dalam proses pengadilan, kedua-dua pihak akan diberikan peluang untuk:

- (a) membentangkan sebarang bukti (termasuk memanggil saksi) untuk membantu kes mereka;
- (b) meminta penjelasan daripada pihak yang berkenaan atau saksi mereka; dan
- (c) memberi hujahan mengenai kes masing-masing.

Pengadil juga mungkin akan meminta penjelasan lanjut dan dokumen daripada pihak-pihak terlibat atau saksi mereka. Selepas mengambil kira bukti yang dikemukakan, fakta yang berkaitan kes, perlakuan kedua-dua pihak, peraturan dan undang-undang berkaitan, amalan industri terbaik, dan kes terdahulu SIDREC, Pengadil akan membuat keputusan berpandukan apa yang adil dan berpatutan dalam situasi tersebut.

4) Adakah semua pihak terikat dengan pengadilan SIDREC?

Keputusan SIDREC hanya mengikat Ahli SIDREC. Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan SIDREC, anda bebas mencari jalan lain untuk menyelesaikan pertikaian anda.

Walau bagaimanapun, sekiranya anda menerima keputusan SIDREC, anda akan menandatangani satu perjanjian dengan Ahli SIDREC, untuk memeterai keputusan tersebut.

Sila rujuk kepada Terma Rujukan (TOR) SIDREC atau hubungi kami untuk maklumat lanjut tentang proses kami. TOR SIDREC ada di laman web kami.



**Pusat Penyelesaian
Pertikaian Industri Sekuriti**

PERLUKAN BANTUAN BAGI MENYELESAIKAN PERTIKAIAN PELABURAN ANDA?

Jika anda ada pertikaian kewangan berkaitan pelaburan pasaran modal, SIDREC boleh memberi anda bantuan pakar, adil dan berkecuali, secara percuma.



November 2016



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