

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