



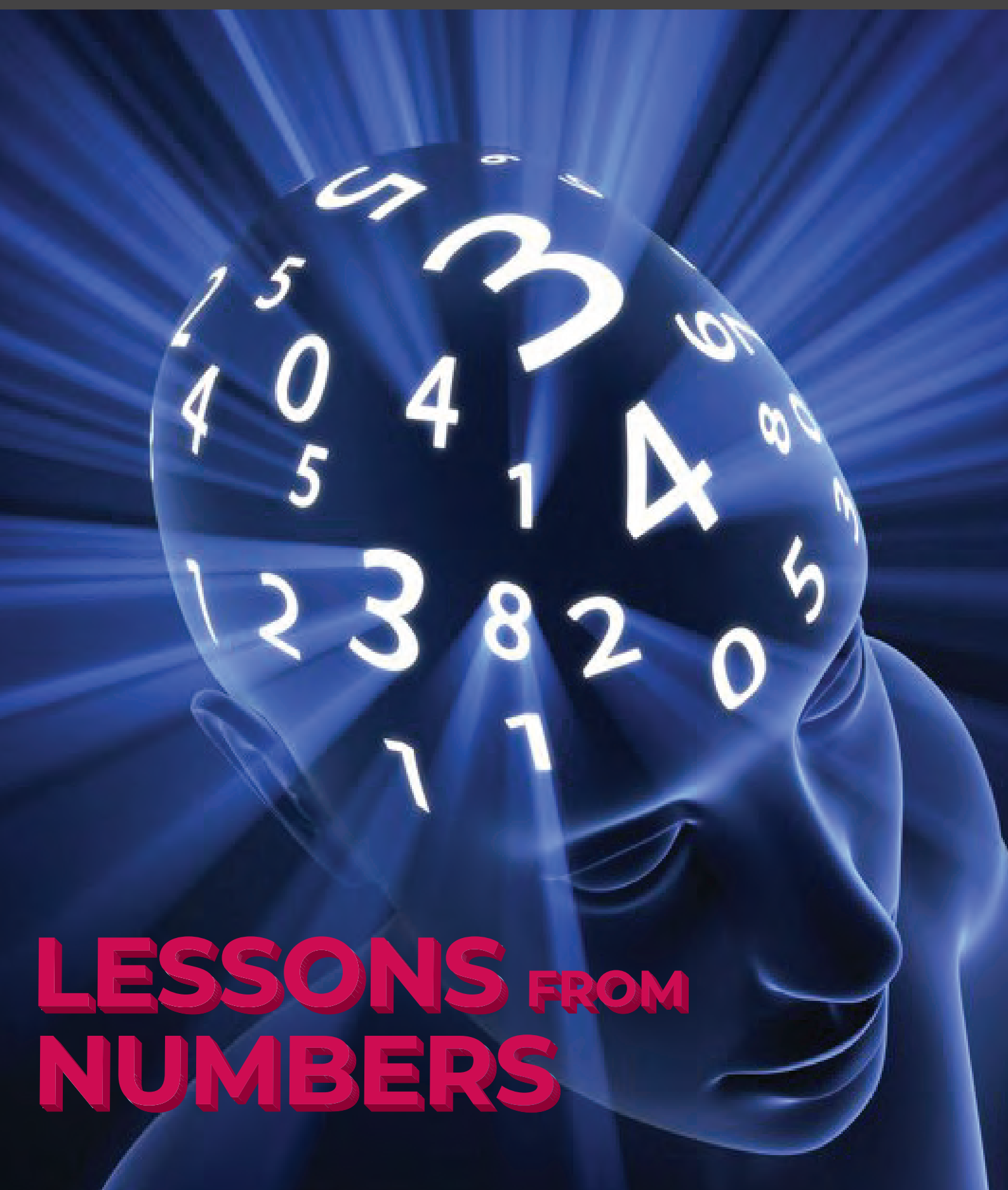
JURISK!

January 2019

Volume 14 Issue 1

Risk Management Newsletter

A publication of Bar Council Professional Indemnity Insurance Committee



LESSONS FROM NUMBERS

CO-CHAIRPERSON'S MESSAGE

GK Ganesan

We have a problem with our Professional Indemnity Insurance ("PII") Scheme—claims have been growing over the years. We know Members are trying their best to instil good risk management in their firms. But the question still lingers: with all that we have done, why hasn't the number of claims gone down?

In truth, there are lawyers and support staff who still take risk management lightly. Our PII Scheme is a group scheme. Collectively, any increase in claims will affect us all and increase the total premium.

Lawyers must re-look at the way they run their firms. They cannot make light of risk management—the numbers don't lie. Just look at the statistics in this issue of *Jurisk!* As always, conveyancing is still at the top of the chart not just by number of claims, but also the average value of each claim.

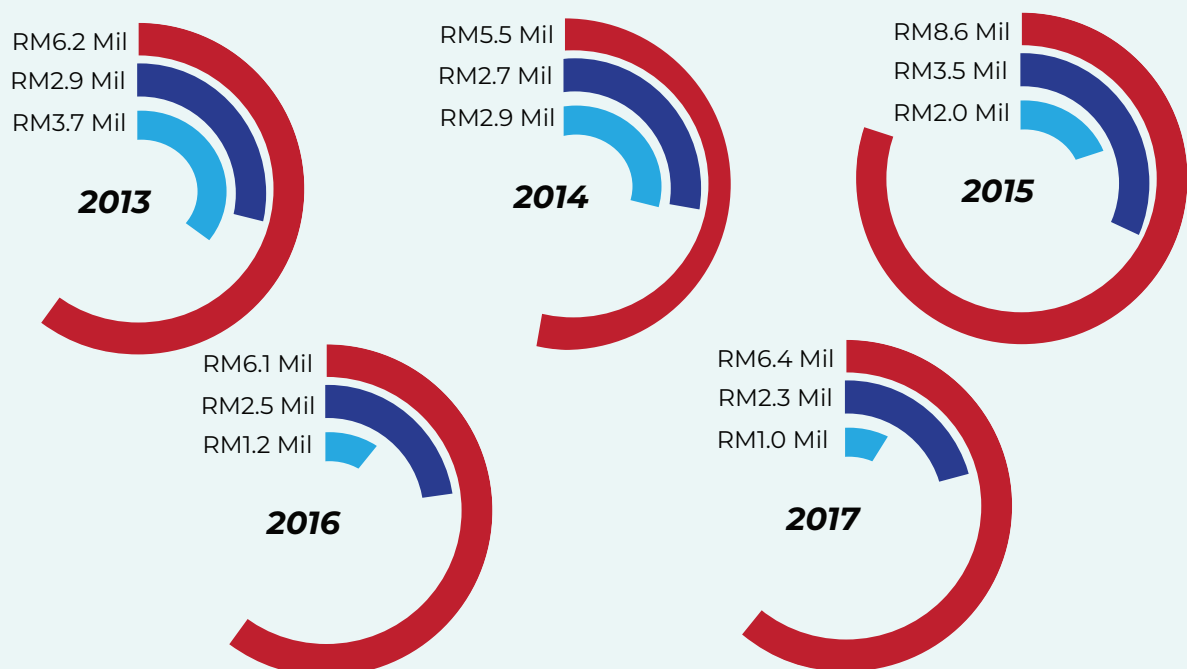


Table 1: Cost of Claims

■ Conveyancing ■ Civil Litigation ■ Others

Establishing a risk management process in your firm is easy. If you need help to set it up or review procedures in your firm, let us know. We have a team of dedicated Risk Management Officers who will share ideas and help develop your risk management policy.

As an advocate and solicitor, you have worked tirelessly to build your reputation, but one negligent claim can ruin your reputation and peace of mind. You must ensure your firm has enough risk management protocols in place. Let's instil good risk management practices and avoid becoming a negative statistic!

Happy reading.

GK Ganesan Kasinathan
Co-Chairperson
PII Committee 2018/2019
Bar Council Malaysia

CO-CHAIRPERSON'S MESSAGE

*Kuthubul Zaman
b Bukhari*

In the Annual General Meeting of 2008, Members approved the motion allowing the Bar Council to look at the viability of a Self-Insurance Fund ("SIF"). The aim was to insulate the PII Scheme against insurance market volatility by not relying on the commercial insurance market. As a result, the SIF would reduce the long-term insurance cost to members.

Members of the Bar would thus enjoy a more stable and affordable premium. In doing so, the Bar would take a portion of the risk, ie purchase insurance for claims beyond a certain limit.

The question now: is the Bar prepared to move to an SIF?

The PII Committee is studying available options for the SIF. The amendment to the Rule is still pending with the Attorney General's Chambers. Our PI Fund retention is sufficient for a move, but not quite so for our risk management.

Echoing the words of the Co-Chairperson, GK Ganesan, Members need to understand the role of risk management in their practices. If risk management is not adopted well in firms, the SIF would do little to help reduce premiums.

There are risk management suggestions available within reach:

1. Risk management website: www.Praktis.com.my
2. Newsletter : *Jurisk!*
3. Dedicated risk management team: 03-2032 4511 or pirm@malaysianbar.org.my

Take advantage of the information available to you. Let's be prepared for the SIF by managing our risks well.

Enjoy your reading.

Kuthubul Zaman b Bukhari
Co-Chairperson
PII Committee 2018/2019
Bar Council Malaysia

CONTENT

Reflection on Notifications	5
Mind Your Conduct People	6
Conveyancing Pitfalls	8
Managing Civil Litigation Risk	10
Case Study 1 & 2	11
To Notify or Not To Notify? That Is NOT The Question	12
Case Study 3	13
Improve Risk Management, Increase Profitability	14
Client Engagement Letter	16
Case Study 4	18
Sudoku Puzzle	19
Refleksi Terhadap Notifikasi	20
Jaga Tingkah Laku Anda	21
Perangkap Amalan Pemindahhakan	23
Pengurusan Risiko Litigasi Civil	25
Kajian Kes 1	27
Kajian Kes 2	28
Buat Notifikasi Atau Tidak? Ini Bukan Persoalannya	29
Kajian Kes 3	30
Tingkatkan Pengurusan Risiko, Tingkatkan Keuntungan	31
Surat Lantikan	33
Kajian Kes 4	35

Dear Members,

In this Issue...we delve into four major areas:

Lessons from Numbers

What are the common types of claims made against lawyers, and how do they vary according to area of practice? We take a look at the latest statistics, which reveal some insights that can benefit Members.

Root Causes For claims

We examine the causes of claims against lawyers, and explore how lawyers can avoid some common pitfalls.

How Risk Management Can Increase Productivity and Revenue

Understand how a structured approach to risk management can lead to increased productivity and a more secure practice.

Manage Risk

Discover the major risks in legal practice and how to best manage them.

Feedback Or Queries

If you have any feedback or queries, do reach out to the PII and Risk Management Department officers directly by telephone at 03-2032 4511 or by email at pirm@malaysianbar.org.my.

Happy Reading!

Jurisk! Team

REFLECTION ON NOTIFICATIONS

by Dennis Goh, Legal Risk Junior Manager, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

Over the past 6 years, the insurer had incurred more than RM62 million in costs under the PII Scheme. The average cost incurred per annum is over RM10 million. Future premiums may also increase if this trend continues. To arrest the increasing number of claims, members must be vigilant and recognise the need to proactively manage risk - deal with problems when they arise, take proactive steps to identify risks, implement practices and management systems to address these risks.

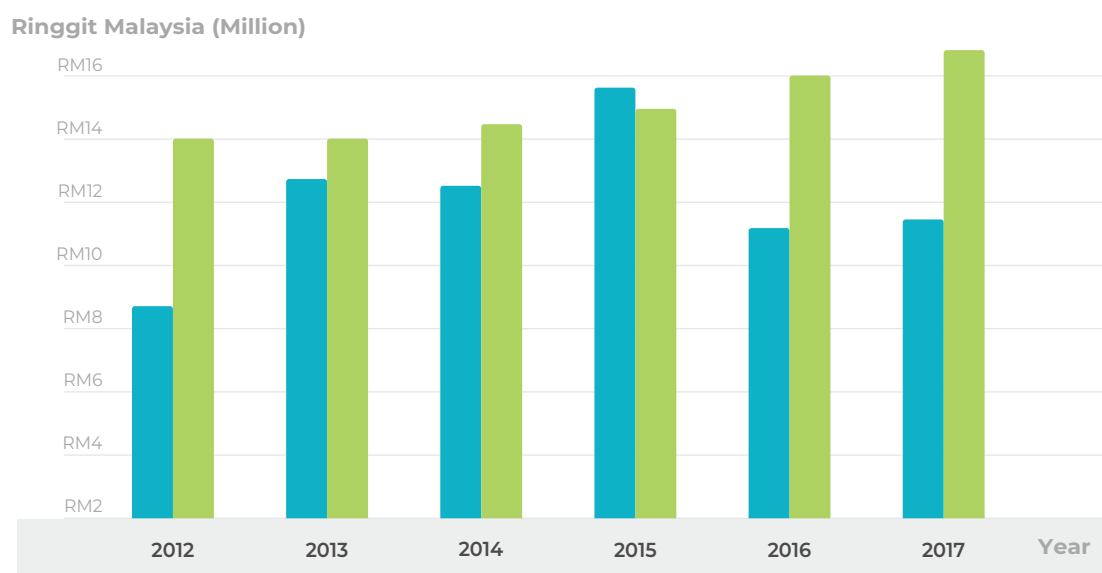


Table 1 : Cost to the PII Scheme vs premiums collected

■ Cost to Insurers ■ Net Premium

PII Scheme receives the most notifications in respect of conveyancing, followed by civil litigation. Simple mistakes and oversights are the main causes to these notifications. Some practices still adopt a nonchalant view of risk management. This is despite Bar Council's efforts in raising awareness and educating members on its importance.

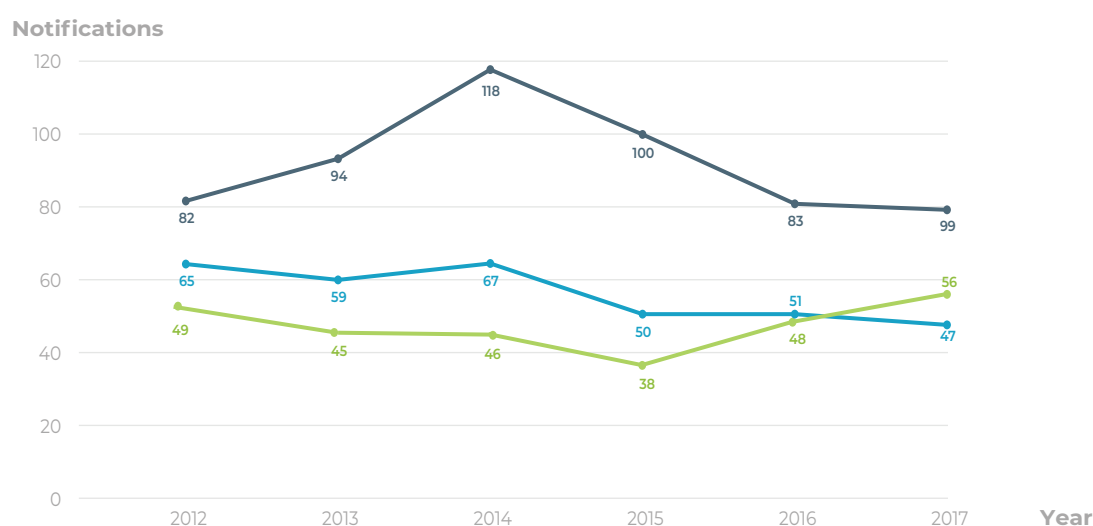


Table 2 : Notifications received by area of practice

■ Conveyancing ■ Civil Litigation ■ Others

In this issue, we will look at the 6-year statistics collected by the PII Scheme on the common causes of claims and complaints. This will help you identify and be wary about the major risk areas faced in practice. Take this opportunity to reflect on your own experiences to improve or develop risk management systems to suit your practice.

MIND YOUR CONDUCT PEOPLE

by Mohan Sankaran, Legal Risk Counsel, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

As a member of the Malaysian Bar, you owe an ethical obligation to the court and your clients in the administration of justice. You must conduct yourself professionally at all times. Misconduct is a serious issue - it is not tolerated by the Bar Council and the Insurer. This is why the PII Scheme expressly excludes coverage if the court finds you liable for misconduct.

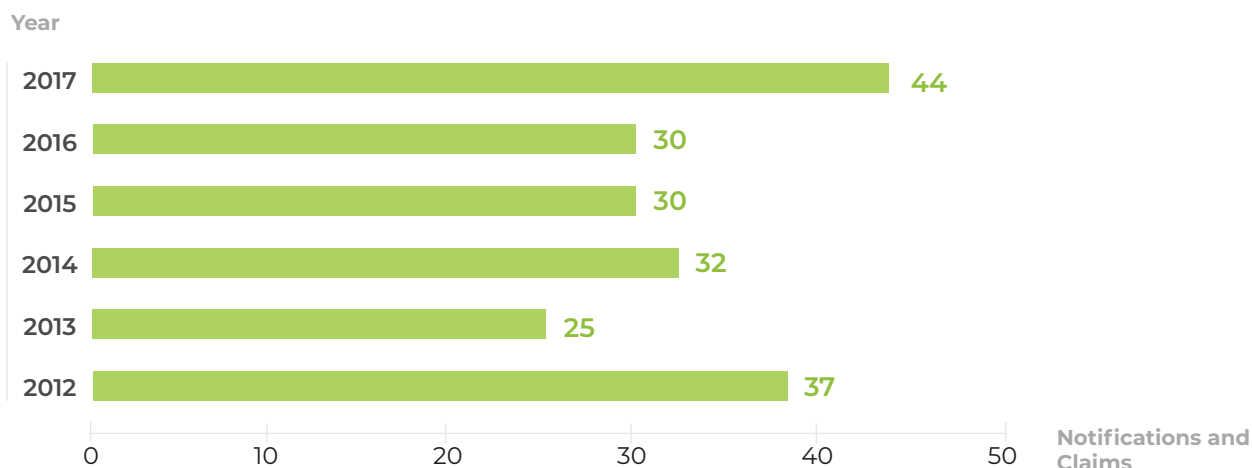


Table: Notifications and claims of misconduct

Statistics from the PII Scheme reveal that there are two main causes for misconduct: dishonesty and greed. Oblivious innocent partners may end up as collateral damage to the mischief of a rogue partner. The PII Scheme has incurred more than RM18 million towards the protection of innocent partners in misconduct claims from 2012 to 2017. Misconduct takes second place after conveyancing claims within the same period.

When claims run into millions, its repercussions are severe; it is not only disruptive, but also destructive! The PII Scheme only provides limited coverage to innocent partners and the firm, subject to the proviso stated in Clause 11(a) to (d) of the 2018 Certificate of Insurance. As a result, it may force innocent partners to cease practice due to their inability to make good of misappropriated funds.

Causes of Misconduct

There are unique differences in the main causes of misconduct in partnerships and sole proprietor practices. Misconduct in a partnership occurs due to lack of supervision and checks and balances between partners. Most partnerships here, especially those with several branches, operate independently from one another. It is an imprudent practice. Such practices not only contravene the Bar Council's Rules and Rulings,

but encourages dishonest tendencies. Sadly, such practice continues to exist. Members have succumbed to greed and misappropriated funds from their firm's and their clients' accounts.

For sole proprietors, the main reason for dipping their hands into clients' accounts are desperation or selfish personal gains. Some do so with a self-conscious vow to repay these sums when the next fee comes in. In most situations, the "repayment" plan never materialises. Sometimes, they even use these misappropriated monies to invest in "Ponzi" schemes, share market trading or other investment plans. This contravenes Rule 2 of the Solicitor's Account (Deposit Interest) Rules 1990 which only allows a lawyer to deposit client's money exceeding RM5,000.00 that is unlikely to be disbursed within the next 4 months into a fixed deposit account at a licensed financial institution. Therefore, as lawyers Members need to adhere strictly to this Rule. Failing to do so, invites serious consequences.

The actions of irresponsible and dishonourable lawyers continue to plague the whole profession. It risks jeopardising the sustainability of the PII Scheme. The ones paying the price are the innocent, hardworking and responsible members. To fight this endemic, lawyers need to adopt strong risk management measures in their firms.

How to Avoid a Misconduct Claim

Risk management must be taken seriously; an investment in risk management can:

- increase efficiency;
- have benefits beyond the reduction of premiums; and
- ultimately be very profitable to your firm.

In partnerships, all partners must always be acquainted with the firm's accounts and finances.

Partnerships operating in branches must have their branch accounts cross-checked periodically. All partners must get involved in the overall financial management of all branches to prevent having one partner operate and manage a branch account. Remember, you are jointly and severally liable for any debt of the partnership.

Partnerships should also have policies and measures in place to avoid instances of dishonesty. Such policies can be:

- Setting requirement of two signatories for all cheques issued.
- Ensuring payment requests and amounts stated correspond with supporting documents and invoices.

Since the root cause of misconduct amongst sole proprietors is cash flow, prioritise having in place better billing and financial management. Make sure that bills are sent out regularly and someone chases fees when they are due - this will ensure no shortfall after every month. Remember, the lack of money is the root of all evil.

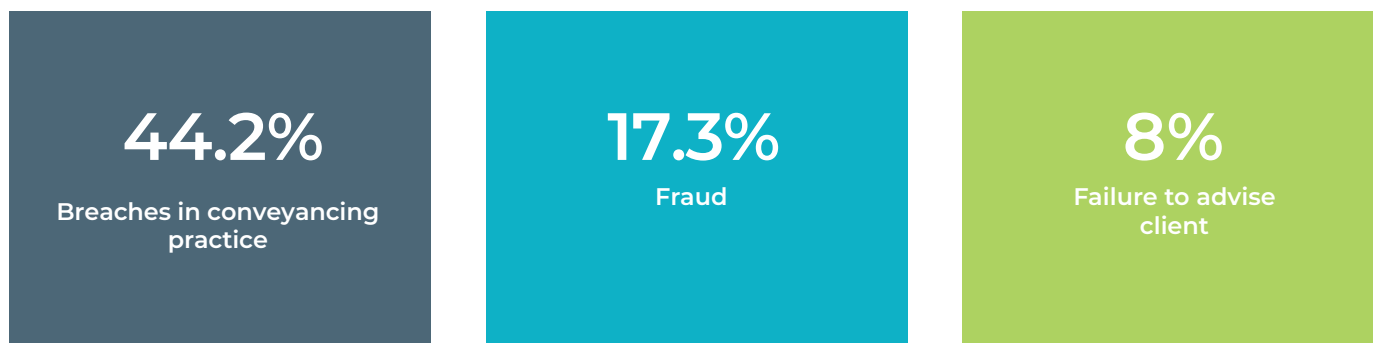
For more details on misconduct and tips on how it can be avoided, visit www.praktis.com.my.



CONVEYANCING PITFALLS

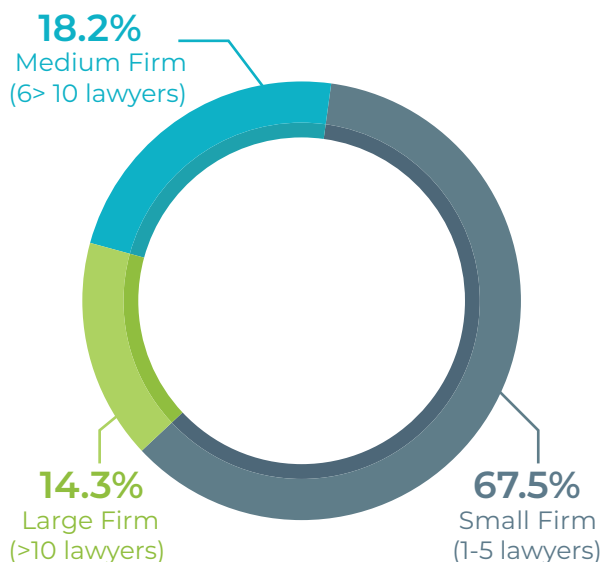
by Dennis Goh, Legal Risk Junior Manager, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

Top 3 Causes of Conveyancing Claims



There are 7,793 law firms in Malaysia today. Over 90% of these firms do some form of conveyancing as part of their multidisciplinary practice. Conveyancing is relatively straightforward, but highly procedural-intensive. It is also one of the most lucrative practice areas for sole proprietors and small firms to generate a steady stream of income, despite its risks.

Conveyancing may look simple. It involves easily missed details. This has caused the PII Scheme to receive a soaring number of notifications. From 2012 to 2017, the insurer paid out more than RM34 million for claims. The chart below shows the percentage of notification received against the size of practice.



Percentage of notifications received (2012-2017) vs size of practice

The bulk of notifications come from sole proprietors and small firms. It is found that these firms lack sufficient risk management systems compared to larger firms.

The three most common causes of these notifications are:

1. Breaches of Conveyancing Practices

This may happen to the most experienced of conveyancing lawyers. Often times, it is not ignorance of the law that lead to such pitfalls. Lawyers might be juggling too many files at the same time. These breaches include:

- a. breach of stakeholder duties when a lawyer:
 - i. is pressured to comply with their clients' instructions and release funds;
 - ii. is convinced by the client that funds would be dealt with appropriately;
 - iii. makes an assumption about who is entitled to the trust money and releases the money to a party not entitled to receive it;
 - iv. fails to check and follow the terms of stakeholding, particularly where the funds have been held for some time or the lawyer who is responsible over the stakeholding has left the firm and the lawyer who takes over the matter does not fully appreciate the terms of the stakeholding.
- b. mistakes and oversight of crucial steps and procedures;
- c. missed datelines; and
- d. poor firm management, resulting in:
 - i. over-reliance on conveyancing clerks or staff;
 - ii. limited staff or resources; or
 - iii. lack of supervision over staff.

2. Fraud

Conveyancing lawyers are highly exposed to identification frauds and scams perpetrated by third parties. Fraud and scam cases have been on the rise in recent years, and were featured in the previous edition of *Jurisk!* (January 2018, Volume 13 Issue 1). To avoid falling victim, members are once again urged to:

- a. be extremely careful when relying on third parties (such as real estate agents/negotiators) to introduce clients;
- b. not seek assistance from third parties to carry out work for the firm;
- c. carry out proper identification checks of all parties involved in the transaction;
- d. conduct their own land searches at appropriate stages of the transaction;
- e. not be over reliant on staff especially if the staff is not a full-time employee; and
- f. have proper supervision over their firms' affairs and accounts.

3. Failure to Advise Client

Conveyancing claims also arise when lawyers fail to advise their clients on:

- a. the complexity of the transaction, resulting in prolonged delay; and
- b. the status update of the transaction, especially when the transaction had gone inactive after a period of time.

How To Manage Risks

- Do not cut corners when carrying out conveyancing work. Conduct your own land searches at appropriate stages. Verify identities and sight original copies of relevant documents. Ensure all relevant parties involved in the transaction are present and sign documents in your presence.
- When you are instructed to release stakeholder sums, revisit the terms of the stakeholding. Adhere strictly to those terms. Do not take a wild guess as to who is entitled to the stakeholding sum.
- It is essential that every conveyancing file is accompanied by a checklist. A checklist can help ensure all the necessary tasks are completed. The Bar Council has produced, among others, a conveyancing checklist. It is free for download at www.praktis.com.my.
- Update your clients regularly about the matter. When you receive any client queries, respond promptly.
- You are also encouraged to look at the various articles and case studies available on www.praktis.com.my. They provide invaluable information. Remember, it's important to create a culture where getting it right is more important than doing it quickly!

MANAGING CIVIL LITIGATION RISK

by Dennis Goh, Legal Risk Junior Manager, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

"Silence is golden when it's called for. Silence can be deadly when it's not called for."
– Meryl Runion

Civil litigation accounts for approximately 33% of notifications received from 2012 to 2017. The Insurer of the PII Scheme have paid over RM16 million towards these claims. The major causes are surprising — the failure or lack of communication between lawyers and their clients.

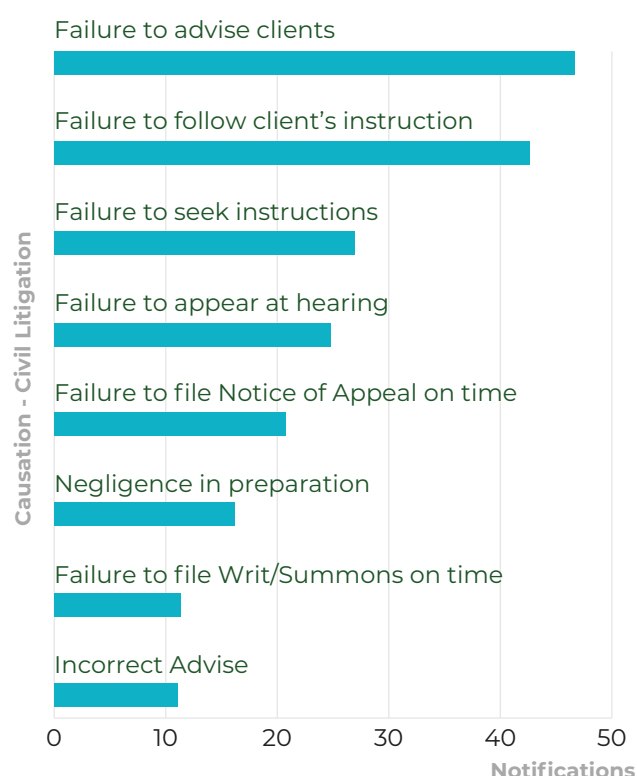


Table: Notifications received for different types of causations in Civil Litigation

Failure of communication, in its various forms, may range from:

- lawyers taking on matters in which they lack experience or legal knowledge in. This hinders their ability to advise their clients sufficiently;
- lawyers who had misinterpreted their client's instructions and proceeded differently;
- lawyers who think they 'know it all'. They refuse to follow their client's instructions. Instead, they pursue a path in which they think is 'in the best interest' of their client;
- lawyers who proceed on without discussing or getting their clients approval;
- overly busy lawyers who had failed to keep their clients updated on the progress of the matter, thus leaving their clients dissatisfied; and
- lawyers who failed to manage their clients' expectations.

Whatever the reasons may be, client care and communication are important elements in fully carrying out your professional duty to clients. It is crucial in minimising risks of having negligent claims against you.

Effective communication is a two-way street. Lawyers should not only talk to clients - they must listen too.

- Whilst it is important for lawyers to engage with clients regularly or provide them with regular updates; being a good listener is also crucial. Lawyers who are good listeners can communicate more effectively with clients which enhances relationships and effectiveness in almost all aspects of their practice.
- Empathise with what your clients have to say. This keeps your client happy and provides you with the opportunity to give excellent service and stave off trouble.
- Whenever a client provides you with information and instructions, take time to review them, and then follow up accordingly.
- Manage your clients' expectations. Do not be overly eager to please. If you feel that the client's desires or actions are not in their best interest, discuss and explain the need to proceed differently.
- Do not proceed on a matter without your client's knowledge or against their informed instructions, or worst, bill them for work they didn't expect you to do. It is one of the quickest ways to receive a complaint!
- Apart from listening to instructions, it is just as important to listen for signs of disappointment, confusion or anger from your client. Respond immediately to solve any problems before they escalate into a claim. In spotting client dissatisfaction, your staff may be your best source of information and your first line of defence. Clients may even be more willing to express dissatisfaction or concerns to a staff than to you. So, let your staff know they should alert you of any clear dissatisfactions or complaints. Empower everyone in the office to address these situations promptly.
- The success of your practice depends on your knowledge of law and communication skills. Having good communication skills will allow you to connect with your clients effectively and ensure success.

Civil Litigation Quick Facts: 2012 to 2017

- Accounts for 33% of total notifications and claims,
- Over RM16 million paid out by Insurers towards claims,
- Sole proprietors and small firms (of up to 5 lawyers) record the highest number of notifications and claims.



CASE STUDY 1

One day, Kula, a civil litigation lawyer was visited by his friend, Sapu, a criminal lawyer. Sapu came with a friend, Johnson whom he referred to Kula. Johnson wants to sue the Land Administrator of Selangor. According to him, he suffered a loss of profit from sale of his land when the Land Administrator retracted its decision to reclaim his land.

After hearing Johnson, Kula informed him that his case is weak. He advised Johnson that at most, he can seek a judicial review of the decision. As for damages, Kula advised that chances are slim as damages may be too remote.

Johnson insisted upon Kula to take up the matter. Sapu on the other hand suggested that a writ application should be filed instead of an application for judicial review. He reckons hearing of application will be faster this way. After much persuasion Kula conceded and filed a writ application against the Land Administrator claiming for damages.

On the day of hearing, the Land Administrator raised preliminary objections as to wrong mode used. The Court upheld the objection and dismissed the suit with costs. By this time, the limitation period to apply for a judicial review has set in.

As a last resort, Sapu told Kula to apply for judicial review. Kula did so. However, this application was dismissed as well for preliminary objections raised by the Land Administrator, ie long unexplained delay in applying for judicial review.

Johnson, having no other recourse, sued Kula for negligence and claimed damages.

Things to ask yourself when you are first engaged:

- Who do you act for?
- Are you taking instructions from your client?
- Have you researched the law and procedure?
- Have you considered the legal aspects and legal strategies that need to be taken?
- Have you documented the advice you gave and the instructions taken?
- Should you excuse yourself from acting on behalf of an ignorant client who pulls you by your nose?



CASE STUDY 2

Jamal is a sole proprietor and a Senior Litigator. He acted for Uno in a personal injury claim for RM500,000 against Cash King Sdn Bhd.

After a hard-won court battle, the Sessions Court awarded Uno RM100,000 for general damages. The Court did not make an award for special damages although it was pleaded and evidence was tendered.

Two days later, Jamal met and informed Uno of the Court's decision and sought Uno's instructions on whether to file an appeal. Uno instructed not to file an appeal.

A month later, Jamal received a letter of demand from Messrs New Legal Firm & Co. Uno allege that Jamal was negligent in failing to file an appeal against the Sessions Court's order.

What more could have Jamal done rather than just informing Uno of the decision of the Court?

Jamal should have explained to Uno the:

- factual and legal issues that arose;
- arguments raised by the other side;
- position the Judge took;
- damages awarded;
- prospects of a successful appeal against the decision and award;
- time period for filing an appeal.

Thereafter, Jamal should proceed to document all the above, any queries from the client and Jamal's replies/advice. The client's instructions to Jamal must also be clearly stated.

To Notify or Not to Notify? That is NOT the Question

Under the PII policy, you are required to notify the Insurer, through the PII Scheme Broker, of any claim or potential claim against you:

- (1) as soon as reasonably practicable; but
- (2) no later than 60 days.

This includes any 'notifiable circumstances'. These are circumstances which you reasonably anticipate may give rise to a claim against you in future.

Delay in notifying the Insurer within that period may result in a coverage rejection.

In situations where you only knew of a claim against you after being served with a Judgement (any form of judgment), the Insurer may provide coverage if the judgement is successfully set aside ie the prejudice is "repaired". This may be done by the panel solicitor with the cost borne by the firm.

Sadly, many are still unaware of this strict obligation to notify the Insurer. Some members erroneously assume that making a notification prior to an actual claim will increase their future premium. **This is not true!**

Claims loading on future premiums only apply when the Insurer has made any payment towards your defence, settlement or judgment sum.

Clause 12 of 2019 Certificate of Insurance referred to above is appended below for your ease of reference:-

- (a) As a condition precedent to liability you must notify us in writing as soon as reasonably practicable but no later than 60 days, of any claims first made against you during the period of insurance;
- (b) You must notify us in writing as soon as reasonably practicable but no later than 60 days of any notifiable circumstances of which you first became aware of during the period of insurance. We shall treat any subsequent claim arising from the same originating cause as the circumstances notified in accordance with this Clause as if it has been made against you during this period of insurance.
- (c) Notice under this Policy shall be given in writing addressed to :

Jardine Llyod Thompson Sdn Bhd
Level 42-01A (West Wing), Q Sentral
Jalan Stesen Sentral 2
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur

Telephone : +603 2723 3388
Fax : +603 2723 3301

NB: Under the Mandatory PII Scheme, cover is always subject to terms, exclusions, limitations and conditions of the relevant Certificate of Insurance.

The Bahasa Malaysia translation on page 29 relating to the Master Policy, Certificate of Insurance and illustrative examples are for guidance only. In the event of inconsistency between the English version and the Bahasa Malaysia version, the English version will prevail.

¹ See Certificate of Insurance 2019, Clause 32(b) and (c)



CASE STUDY 3

WHY IS IT IMPORTANT TO GIVE EARLY NOTIFICATION?

An excellent example why early notification to the Insurer benefits an Insured Practice ("IP").

In September 2018, the Insurer received a notification where the IP had missed the deadline to file the Notice of Appeal against a judgment of the Sessions Court. The deadline was missed because it was not entered in the firm's diary and client's instructions were delayed. When it was finally filed, it was out of time by several days and the Plaintiff objected. The IP then filed an application at the High Court for abridgment of time, which was dismissed.

Realising that this could potentially lead to a claim for negligence against the firm, the IP notified the Insurer. The IP did so because they remembered a talk organised by the Bar where the PII Scheme broker had explained the benefits of giving prompt notifications.

Upon receiving the IP's notification, the Insurer appointed a Panel Solicitor ("PS") to assist the IP in drafting the appeal to the Court of Appeal and the PS stepped in as counsel for the hearing. The final reprieve for the IP came when the Court of Appeal allowed their appeal.

The IP was overjoyed and wrote to the PII Committee - the following is an extract from the IP's letter:

"Indeed to slip up like this after 25 years in practice was hard to bear, in fact it was traumatic. When I read the "executive summary" which the PS had prepared for inclusion in the Appellant's Written Submissions, I knew we were in good hands. My partner and I witnessed what an experienced panel lawyer was capable of in the Appellate Courts. We were truly impressed. Thanks to the PS, we got the order we so wanted."

Lawyers, like our clients, are human and being assured that we are in good professional hands is comforting. I wish the same "comfort" for other lawyers caught in a similar predicament as me."

The takeaways from this case are:

- Mistakes can happen even to the most experienced of lawyers.
- Early notification allows issues to be managed and resolved as early as possible, preventing them from developing into full blown suits/claims.
- The PS are experienced counsels who are ready to assist you in strategising the best approach of managing your notification.

IMPROVE RISK MANAGEMENT, INCREASE PROFITABILITY

by Mohan Sankaran, Legal Risk Counsel, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

Risk Management as an integral part of your business development strategy

Many still view risk management as a bureaucratic and burdensome exercise. However, if you are thinking of improving your profitability, you need to make risk management an integral part of your overall business development strategy - the more you learn how to manage your risk, the better your firm's profits will be.

There are considerable advantages to implementing risk management procedures. Those with lax risk management practices are slowly, but surely, paving their way towards future claims, and when a claim eventually arises, they will have to channel time away from increasing earnings to fighting for the claim. Proper risk management systems can prevent a substantial number of such cases that detract you from your business goals.

It is also unwise to adopt the "I know it all" attitude. Many practitioners question the need to implement risk management initiatives when they have managed their firms without any claims all this while. But mistakes and oversights can still happen to the best of us. Perhaps they have been lucky. They could have been detecting and ratifying mistakes and oversights before being hit with a claim. Either way, they are only addressing the symptoms and not the underlying causes.

The number of notifications received by the PII Scheme continues to show an upwards trend year by year. Sadly, the Bar Council's efforts in creating awareness to reduce incidents of claims seem to have fallen on deaf ears.



How can good risk management practices help increase your firm's profitability?

Incorporating Risk Identification, Assessment and Management into your firm's overall business development strategy helps you to expect, prevent and respond effectively to whatever that could go wrong. Your firm's preparedness helps to avoid unnecessary claims or reduce recovery time from risk events. This makes your firm more agile, efficient and effective.

However, many of you who are sole proprietors and small firm practitioners will wonder how this works for you. You may even argue that you need to invest more time and resources for better risk management, a luxury you don't have. While your concerns are legitimate (because it is natural that small practices are profit-orientated and cost-sensitive), there is a bigger picture to consider. General risk management involves tweaking your current process, which doesn't involve spending a lot of resources.

The table below illustrates the benefits of investing time and resources into risk management:

Increased Productivity	Risk management is all about having proper systems and procedures. Part of it is about practice management, which encourages the use of a checklist as a tool. With the use of checklists on every file and having regular staff meetings, you can monitor the progress of a matter at every stage. This ensures that you have taken all the important steps and met all deadlines. The root cause of over 50% of notifications recorded is the lack of proper processes or documentations. Therefore, by having well-written policies on the work process and practice management, work can be carried out in a more systematic order. This is important when dealing with matters with strict timelines, especially for those relating to conveyancing, which is procedural-intensive. If you delegate work to your legal assistants and staff, checklists and regular meetings will instil responsibility and accountability in their work. This will spur productivity and efficiency. The quality of the work and services provided will increase. Clients will be happy and satisfied, boosting your firm's profitability.
Better Time Management	The intangible cost of defending a claim is your time, energy and lost opportunities. The time you spend "fire-fighting" can be better spent on profitable work. Thus, this intangible cost puts a strain on your firm's revenue and your health. When errors and oversights are avoided, you have more time and resources to provide quality fee-earning work. This will boost your firm's profitability. Time not spent dealing with mistakes and defending claims can be used to expand your existing clientele. A bigger clientele means steady flow of work and fees.
Avoid Cash Flow Problem	Financial difficulties are primary drivers of misconduct and dishonesty claims. These issues can stem from various reasons: inability to get a steady stream of income, poor billing procedures or a client's unwillingness to pay on grounds of unsatisfactory work. As mentioned, inculcating a risk-aware culture in your firm will ensure an increase in the firm's productivity and profit. Existing clients will refer or make recommendations of your firm, which secures a steady stream of income. Adopting a clear billing and collection policy as part of your risk management strategy can help you avoid cash flow problems. You will thus benefit from a peace of mind and can concentrate more on fee-earning work, which grows your profitability.

Remember, there are many benefits to risk-managing your practice. This is a first step towards doing things better. It will also contribute to the continuity of your firm. Engaging risks proactively and holistically promotes positive and strategic business thinking, and will help drive your profitability.

As Walt Disney once said, "Do what you do so well they will want to see it again and bring their friends." A happy client is one of the best marketers for your firm.

CLIENT ENGAGEMENT LETTER

by Jeremiah Rais

Whilst a client engagement letter is not required to establish a contractual relationship between a solicitor and client, it is always wise to issue one before you work to represent a potential client. With the possible liability that misunderstandings can bring, an engagement letter should, in clear and unambiguous terms, state the nature of the professional relationship to protect the interests of both parties.

The terms of engagement should be drafted in short and simple language that leaves little room for different interpretations bearing in mind the *contra proferentem* rule that would require the courts to interpret any ambiguity in favour of the client. Ideally, your engagement letter should serve the purpose of:

- clearly setting out the rights and obligations of both the solicitor and client;
- describing precisely what services you will provide;
- managing the clients' expectations. Be clear from the outset if an area of law is outside of your expertise and consider referring your client to a lawyer competent in that particular area; and
- serving as documentary evidence should a claim for professional negligence be issued against you. Whilst it may not eliminate the claim, a well-drafted engagement letter will diminish the risk of any terms being interpreted against you.

You should endeavour to ensure that your client understands the terms of engagement and you should make clear that no work will be undertaken unless and until the client returns a signed copy of the engagement letter. When engaged by two or more clients, you should ensure that you run conflict checks and subsequently issue separate engagement letters for each and every client.

Things to Include

When drafting the engagement letter, you should include:

- client instructions;
- scope of instructions and work to be done;
- the next steps to be taken and, if possible, an approximate timetable for each stage of the clients affairs;
- who will be responsible within the law practice for the client's needs/business;
- billing arrangements;
- the basis of fees for that brief that is accepted;
- the frequency of requests for payment particularly concerning disbursements. Clients must be asked to advise of any charges in instructions immediately (if that happens, the plan will be revised and the client advised of the consequences);
- alternative lawyer the client can contact should you be on holiday, indisposed or unavailable and the nominated partner to receive any complaints;
- explanation that fees and disbursements are separate costs and therefore has to be clearly defined and accounted for;
- the payable fees and disbursements, whether or not success is achieved;
- that escalation of costs from an estimated level may occur but will be promptly notified.

This checklist first appeared in Setting Up Practice (2nd edn, Bar Council Malaysia 2014).



Husband



Wife



Company



Shareholder

Client,
subsequently
deceasedPersonal
Representative

Your engagement letter should also be unequivocal about how instructions are to be relayed. Determine what methods of communication are binding. To avoid the risk of miscommunication, the terms of engagement should ideally set out that any instructions given over the phone or via email will not be binding unless communicated by way of a signed, written letter which is subsequently delivered by hand, post or fax. Should new instructions significantly change the scope of the service provided, you should review the terms of engagement, make the necessary alterations and ensure that the client signs off on the amended engagement letter.

NON-ENGAGEMENT LETTER

A letter of non-engagement can be as crucial as the engagement letter should a professional negligence claim be issued against a lawyer who alleges he was not engaged but a client says otherwise.

To avoid such circumstances, a lawyer should still protect himself by issuing a non-engagement letter when coming into contact with a potential client, and for various reasons decides not to proceed with representation. A non-engagement letter should:

- explicitly state that the lawyer is not professionally responsible nor does he represent the client in the matter;
- provide details of any limitation periods in respect of that matter; and
- consider referring the non-client to a competent lawyer capable of handling the matter.

While it is good practice to have a standard template for an engagement letter, you should be wary of shooting it off to your client. Tailor-make each engagement letter and ensure that the terms are comprehensive and clear to minimise the risk of client dissatisfaction due to differences between their expectations and your professional standards. It is prudent that you maintain copies of the terms of engagement as professional negligence claims may be brought against you even years after a file is closed.

This article is not intended to be comprehensive nor does it constitute legal advice. We attempt to ensure that the contents are accurate but we do not guarantee its accuracy. You should seek legal or other professional advice before acting or relying on the content.

Sources:

1. Setting Up Practice (2nd edn, Bar Council Malaysia 2014).
2. Donaldson R, 'How to prevent client engagement issues' (2016)
<<http://www.charteredaccountants.com.au/News-Media/Charter-articles/Business-management/2013-03-How-to-prevent-client-engagement-issues.aspx>> accessed 12 August 2016
3. Shields A, 'A non-engagement letter is as important as an engagement letter' (Legal Ethics, 11 March 2010)
<<https://lawyerist.com/8870/non-engagement-letter-is-as-important-as-an-engagement-letter/>> accessed 13 August 2016





CASE STUDY 4

Amar, a lawyer, was visited by his friend, Bachan from Penang. Bachan was with an elderly couple. Bachan informed Amar that the couple are his neighbours back in Penang. They recently lost their only son in a fatal car accident. A truck driven by the employee of Fatal Transport Sdn Bhd caused the fatal accident. The couple wished to file a claim against the truck driver and the company.

Amar took pity of the couple and was eager to help them. He collected the relevant documents from the couple. However he could not prepare the letter of appointment for them to sign as the couple were in a rush to catch the train back to Penang that afternoon. Amar informed them that he would courier to them a letter of engagement to sign and return.

As promised, Amar prepared and sent the letter of engagement to the couple. In the meantime, Amar applied for and received the sketch plan and police reports.

Months went by but Amar had still not received the signed letter of engagement and forms from the couple. When contacted, the couple informed that they would courier it together with other documents soon.

Amar left the matter hanging for a few more months. Thereafter, he did active work on it, where he made the searches with the Road Transport Department. He also wrote to the insurance company to negotiate a settlement.

Months passed on, but there was still no sign of the signed letter of appointment and forms. Amar then left the matter in abeyance.

Three years later, Amar's firm received a letter of demand from Messrs Akhbar, Anthony & Co, the new solicitors for the couple. Through the letter, the couple alleged that Amar failed to file a claim against Fatal Transport Sdn Bhd before the expiry of the limitation period.

Things to do after you have met a potential client:

- prepare the client engagement letter and get the client to sign it; and
- if the client delays to sign a client engagement letter, issue a client non-engagement letter.



SUDOKU PUZZLE

	2	4	9					
1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
	9	1	8					
1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
						5	4	
1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9			1 2 3 4 5 6 7 8 9
						8	3	
1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9			1 2 3 4 5 6 7 8 9
	4							7
1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7			5		3		9	
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9
1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3	7			2			8	
		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9
1	8	5		4			7	
			1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9

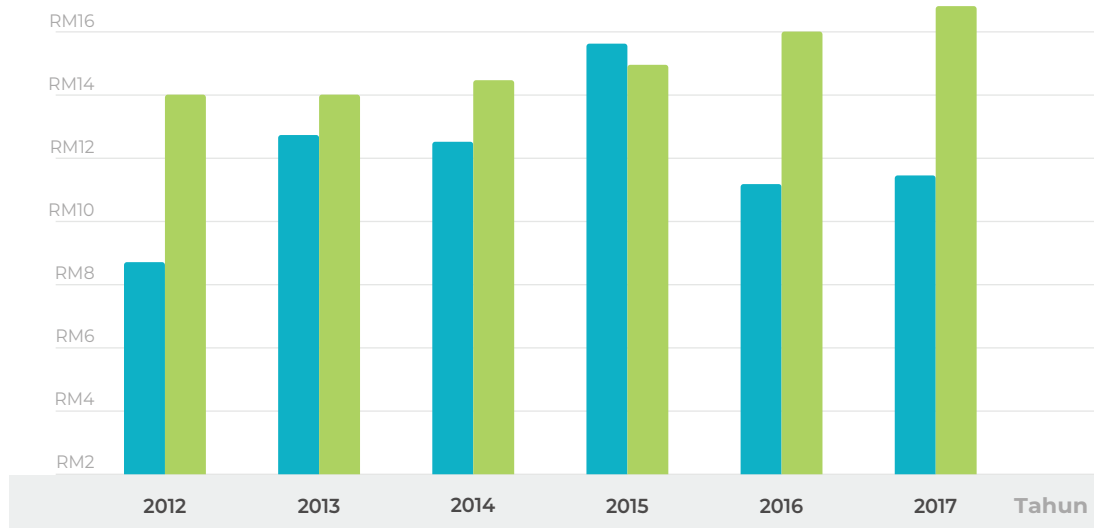
A number may not appear twice in the same row or in the same column or in any of the nine 3x3 subregions.

REFLEKSI TERHADAP NOTIFIKASI

oleh Dennis Goh, Pengurus Penasihat Risiko Undang-Undang, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

Sepanjang 6 tahun yang lalu, Syarikat Insurans telah menanggung lebih daripada RM62 juta sebagai kos tuntutan di bawah skim ini. Secara purata kos yang ditanggung setahun adalah lebih daripada RM10 juta. Jika situasi ini berlanjutan, premium asas bagi tahun-tahun akan datang juga boleh meningkat lagi. Untuk mengawal peningkatan jumlah tuntutan PII, semua ahli harus berhati-hati dan mengiktiraf keperluan untuk menguruskan risiko secara proaktif. Uruskan masalah-masalah dalam amalan guaman apabila ia timbul; ambil langkah-langkah proaktif untuk mengenalpasti risiko-risiko tersebut. Amalkan sistem-sistem pengurusan untuk menangani risiko.

Ringgit Malaysia (Juta)

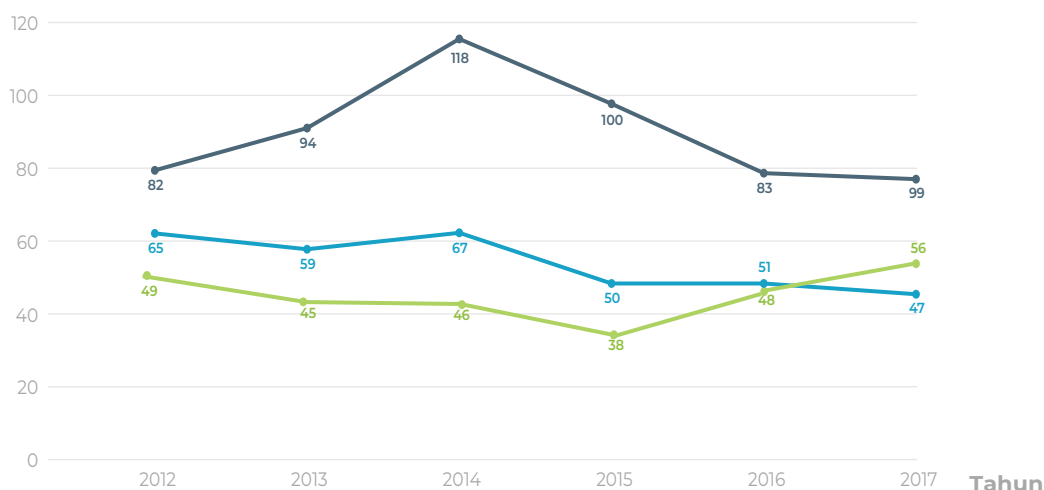


Carta 1 : Kos kepada Skim PII berbanding premium diterima

■ Kos kepada Syarikat Insurans ■ Premium Bersih

Skim PII menerima notifikasi yang paling banyak daripada pemindahhakan diikuti oleh litigasi sivil. Kesilapan mudah dan kelalaian adalah punca utama kepada notifikasi-notifikasi ini. Masih ada firma yang tidak menitikberatkan kepentingan pengurusan risiko dalam amalan guaman mereka. Usaha Majlis Peguam meningkatkan kesedaran dan mendidik ahli-ahlinya tentang kepentingan pengurusan risiko seakan sia-sia.

Notifikasi



Carta 2 : Notifikasi yang diterima berbanding bidang amalan

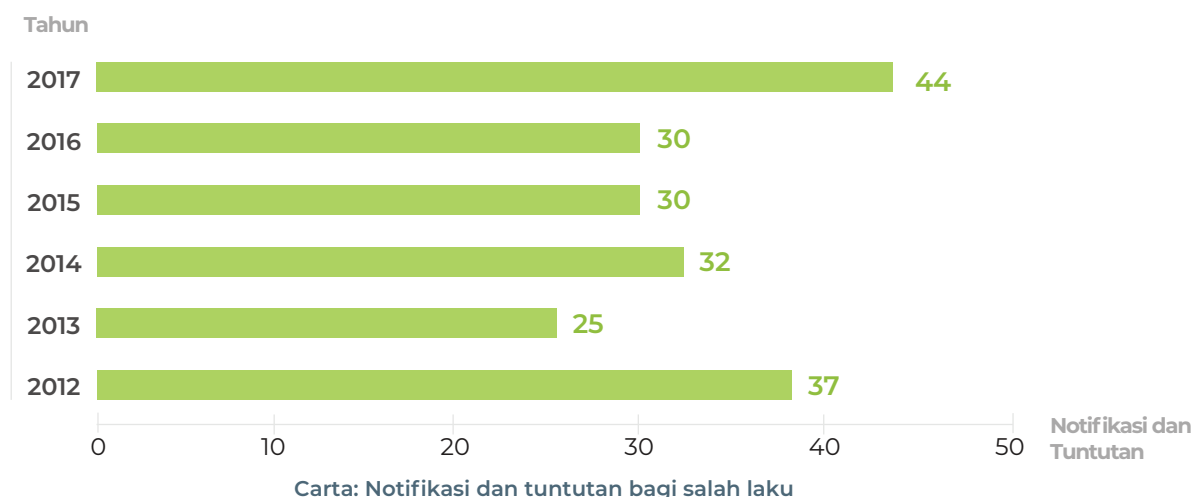
■ Pemindahhakan ■ Litigasi Sivil ■ Lain-lain

Dalam terbitan kali ini, kami paparkan statistik untuk 6 tahun lepas yang telah dikumpul oleh Skim PII berhubung punca-punca umum tuntutan-tuntutan dan aduan-aduan terhadap peguam. Ini akan membantu anda mengenal pasti risiko-risiko yang dihadapi dalam sesebuah amalan guaman. Ambillah kesempatan ini untuk mengkaji pengalaman anda untuk merangka atau memperbaiki sistem pengurusan risiko amalan guaman anda.

JAGA TINGKAH LAKU ANDA

oleh Mohan Sankaran, Penasihat Risiko Undang-Undang, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

Sebagai ahli Majlis Peguam, anda mempunyai obligasi untuk bertindak secara beretika kepada mahkamah dan klien dalam melaksanakan keadilan. Anda mesti berkelakuan profesional sepanjang masa. Salah laku ialah satu isu yang serius. Majlis Peguam dan Syarikat Insurans tidak akan bertolak ansur. Sebab inilah Skim PII dengan jelas mengecualikan perlindungan insurans untuk peguam yang didapati bersalah atas kesalahan salah laku oleh mahkamah.



Daripada statistik Skim PII, terdapat dua sebab utama kepada tuntutan salah laku: ketidakjujuran dan sifat tamak. Kurang kepekaan rakan kongsi yang tidak bersalah menjadikannya mangsa keadaan akibat salah laku rakan kongsi mereka. Skim PII telah menanggung lebih daripada RM18 juta untuk membela rakan-rakan kongsi yang tidak bersalah dalam tuntutan-tuntutan salah laku dari tahun 2012 hingga 2017. Salah laku adalah kedua tertinggi selepas pemindahhakan untuk tempoh yang sama.

Apabila tuntutan mencecah jutaan ringgit, akibatnya adalah amat teruk. Ia bukan sahaja mengganggu tetapi akan menyebabkan kemusnahan. Skim PII hanya memberikan perlindungan terhadap kepada rakan-rakan kongsi dan firma yang didapati tidak bersalah, tertakluk kepada peruntukkan dalam Fasal 11(a) hingga (d) daripada 2018 Certificate of Insurance. Akibatnya, rakan-rakan kongsi yang tidak bersalah mungkin terpaksa berhenti daripada beramal kerana tidak mampu untuk membayar balik jumlah wang yang telah diseleweng.

Punca-punca Salah Laku

Terdapat perbezaan yang unik punca-punca salah laku diantara amalan perkongsian dan milikan tunggal. Salah laku dalam suatu perkongsian berlaku kerana kekurangan pengawasan dan semakan antara rakan-rakan kongsi. Kebanyakan firma perkongsian, terutamanya perkongsian yang mempunyai beberapa cawangan, beroperasi secara bebas dari satu sama lain. Ini merupakan suatu amalan yang kurang bijak. Amalan sebegini bukan sahaja melanggar Kaedah dan Aturan Badan Peguam, tetapi juga mendorong sikap ketidakjujuran. Malangnya, amalan sedemikian terus wujud dan akibatnya, beberapa ahli terjebak menjadi

tamak. Mereka telah menyalahgunakan wang yang disimpan dalam akaun-akaun firma dan klien.

Bagi pemilik tunggal, keadaan yang terdesak atau mementingkan keuntungan peribadi adalah sebab utama penyalahgunaan wang dalam akaun klien mereka. Ada juga peguam yang berjanji kepada diri sendiri untuk membayar balik jumlah yang telah disalahgunakan sebaik sahaja yuran yang seterusnya diterima. Dalam kebanyakan situasi, pelan "pembayaran balik" ini gagal ditunaikan. Kadang-kadang, mereka juga telah menggunakan wang ini untuk melabur dalam skim "Ponzi", pasaran saham atau pelan-pelan pelaburan yang lain. Ini bertentangan dengan Peraturan 2 Solicitor's Account (Deposit Interest) Rules 1990 yang hanya membenarkan seseorang peguam untuk mendeposit wang klien yang melebihi RM5,000.00 yang mungkin tidak akan dikeluarkan dalam tempoh 4 bulan akan datang ke dalam akaun deposit tetap di institusi kewangan yang berlesen. Oleh itu, sebagai seorang peguam, patuhi dengan tegas peraturan-peraturan ini. Kegagalan untuk mematuhi akan mengundang akibat yang tidak diingini.

Tindakan sesetengah peguam yang tidak bertanggungjawab dan tidak jujur memberi kesan kepada keseluruhan profesion undang-undang. Ia membawa risiko ke atas kemampuan Skim PII. Mangsa keadaan adalah ahli-ahli yang tidak bersalah, rajin dan bertanggungjawab. Untuk membanteras kelakuan sebegini, ahli-ahli mesti mengamalkan langkah-langkah pengurusan risiko yang kukuh dalam firma mereka.

Bagaimana Mengelak Tuntutan Salah Laku

Pengurusan risiko perlu diambil serius; pelaburan dalam pengurusan risiko boleh:

- meningkatkan kecekapan;
- bermanfaat bukan sahaja mengurangkan premium; dan
- mendatangkan keuntungan kepada firma.

Dalam suatu perkongsian, semua rakan kongsi haruslah mempunyai pengetahuan tentang akaun dan kewangan firma.

Perkongsian bercawangan haruslah menyemak semua akaun kewangan secara berkala. Semua rakan kongsi hendaklah melibatkan diri secara keseluruhan dalam pengurusan kewangan semua cawangan. Jangan biarkan hanya seorang rakan kongsi sahaja yang mengendalikan akaun cawangan tertentu. Ingat, setiap rakan kongsi adalah bertanggungjawab secara bersama dan berasingan atas sebarang hutang perkongsian.

Suatu perkongsian juga haruslah mempunyai polisi-polisi dan langkah-langkah untuk mengelak kejadian ketidakjujuran. Polisi-polisi seperti:

- menetapkan 2 penandatangan untuk cek yang dikeluarkan; dan
- memastikan permintaan bayaran dan jumlah yang dinyatakan disokong oleh dokumen dan invois.

Oleh kerana punca utama salah laku di kalangan pemilik-pemilik tunggal adalah aliran tunai, titikberatkan proses pengeluaran bil dan pengurusan kewangan. Pastikan bil-bil dikeluarkan secara kerap dan tagih bayaran apabila tiba tempoh matang. Ini akan memastikan kewangan firma tidak berkurangan pada setiap akhir bulan. Ingat, kekurangan wang adalah sumber kepada ketidakjujuran.

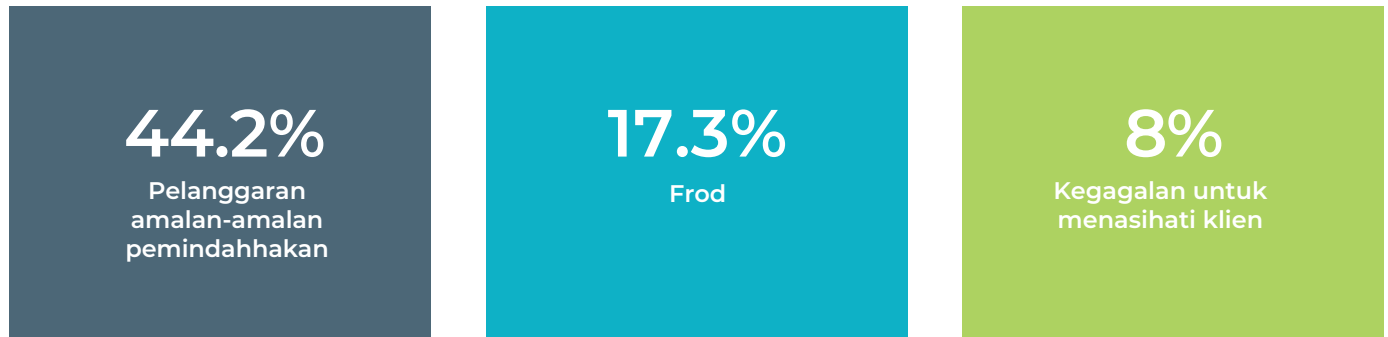
Untuk maklumat lanjut dan tip-tip untuk mengelak salah laku, layari www.praktis.com.my.



PERANGKAP AMALAN PEMINDAHHAKAN

oleh Dennis Goh, Pengurus Penasihat Risiko Undang-Undang, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

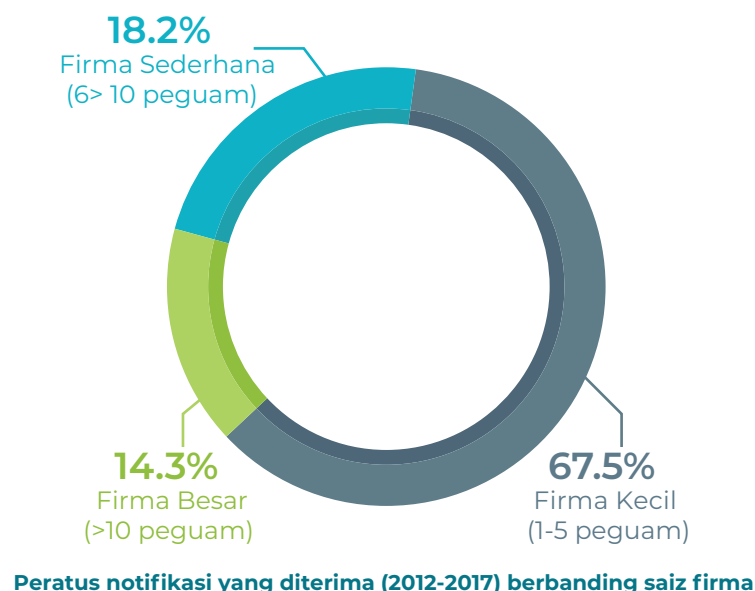
3 Punca Utama Tuntutan Pemindahhakan



Terdapat 7,793 firma peguam di Malaysia hari ini. Lebih 90% daripada firma-firma ini melakukan sedikit sebanyak kerja-kerja pemindahhakan sebagai sebahagian daripada amalan guaman mereka. Pemindahhakan adalah tidak rumit tetapi dipenuhi prosedur-prosedur yang intensif. Ia juga merupakan salah satu bidang undang-undang yang amat menguntungkan terutamanya bagi pemilik tunggal dan firma-firma kecil untuk menjana keuntungan yang stabil walaupun ia merupakan kerja yang berisiko tinggi.

Kerja pemindahhakan mungkin kelihatan mudah. Ia melibatkan butir-butir yang mudah terlepas pandang. Ini telah menyumbang kepada sejumlah besar notifikasi yang diterima oleh Skim PII. Dari tahun 2012 hingga 2017, Syarikat Insurans telah membayar lebih daripada RM34 juta ke atas tuntutan-tuntutan yang melibatkan pemindahhakan. Carta di dibawah menunjukkan peratusan notifikasi yang telah diterima berbanding saiz firma guaman.

Sebahagian besar notifikasi-notifikasi adalah dari pemilik tunggal dan firma-firma kecil. Ini disebabkan firma-firma ini tidak mengamalkan apa-apa sistem pengurusan risiko apabila dibandingkan dengan firma-firma yang lebih besar.



Tiga punca yang paling biasa notifikasi-notifikasi ini adalah:

1. Pelanggaran Amalan-amalan Pemindahhakan

Ia boleh berlaku kepada peguam-peguam pemindahhakan yang paling berpengalaman. Sering kali, ia bukan disebabkan peguam itu tidak arif tentang undang-undang sehingga berlakunya suatu pelanggaran amalan pemindahhakan. Masalahnya ialah peguam itu mengendalikan terlalu banyak fail-fail pada masa yang sama. Pelanggaran-pelanggaran ini termasuk:

- a. Pelanggaran kewajipan pemegang taruh apabila peguam:
 - i diberi tekanan oleh klien untuk mematuhi arahan klien supaya melepaskan wang;
 - ii diberi keyakinan oleh klien mereka bahawa wang yang dilepaskan akan digunakan dengan sewajarnya;
 - iii membuat andaian tentang siapa yang berhak kepada wang yang dipegang secara amanah dan melepaskan wang tersebut kepada pihak yang tidak berhak untuk menerimanya;
 - iv gagal untuk menyemak dan mematuhi terma-terma pegangan taruh, khususnya apabila wang tersebut telah dipegang untuk suatu tempoh yang lama atau di mana peguam yang bertanggungjawab atas pegangan taruh tersebut telah meninggalkan firma dan peguam yang mengambil alih perkara tersebut tidak memahami sepenuhnya terma-terma pegangan taruh.
- b. kesilapan-kesilapan dan terlepas pandang untuk melakukan langkah-langkah dan prosedur-prosedur penting;
- c. terlepas tarikh-tarikh akhir;
- d. pengurusan firma yang lemah kerana:
 - i terlalu bergantung kepada kerani-kerani pemindahhakan atau kakitangan;
 - ii kekurangan tenaga kerja; atau
 - iii kekurangan pengawasan terhadap kakitangan.

2. Frod

Peguam-peguam pemindahhakan turut terdedah kepada frod identiti dan komplot pihak ketiga. Frod dan penipuan yang semakin meningkat kini telah dibincang dalam edisi *Jurisk!* sebelum ini (Januari 2018, Jilid 13, Isu 1). Elak daripada menjadi seorang mangsa dengan mengamalkan langkah-langkah berikut:

- a. berhati-hati apabila bergantung kepada pihak ketiga (seperti ejen hartanah / perunding) untuk memperkenalkan klien;
- b. jangan meminta bantuan daripada pihak ketiga untuk menjalankan kerja-kerja firma anda;
- c. lakukan semakan identiti yang sewajarnya untuk semua pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi;
- d. buat carian tanah pada peringkat-peringkat transaksi yang sewajarnya;
- e. jangan terlalu bergantung kepada kakitangan untuk melakukan kerja khususnya kakitangan bukan sepenuh masa;
- f. mempunyai pengawasan yang sewajarnya ke atas hal-ehwal dan akaun-akaun firma.

3. Kegagalan untuk Menasihati Klien

Tuntutan-tuntutan pemindahhakan turut timbul apabila peguam gagal untuk menasihati klien mereka tentang:

- a. kerumitan suatu transaksi pemindahhakan yang menyebabkan kelewatan yang berpanjangan; dan
- b. status transaksi pemindahhakan, terutamanya apabila transaksi tersebut telah menjadi tidak aktif selepas suatu tempoh masa.

Bagaimana untuk Menguruskan Risiko?

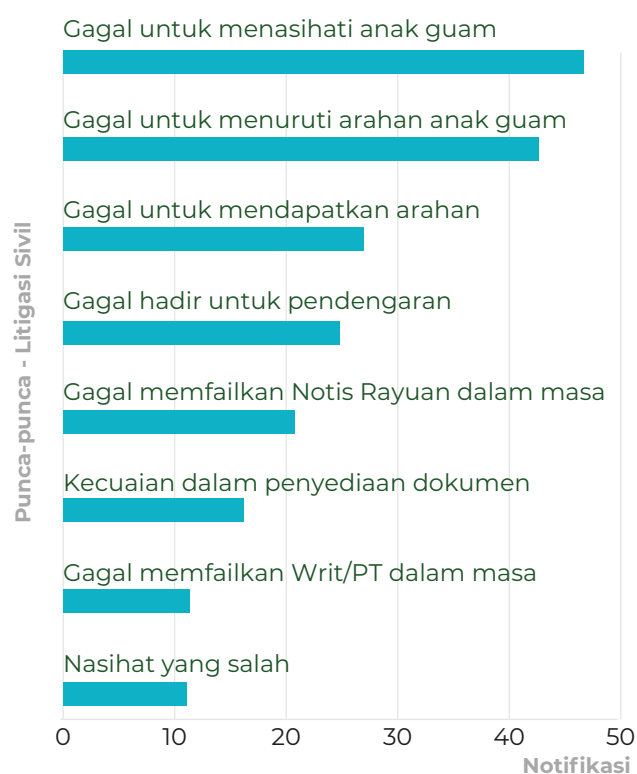
- Jangan ambil jalan pintas apabila melakukan kerja-kerja pemindahhakan. Buatlah carian tanah sendiri di peringkat yang sewajarnya. Sahkan identiti-identiti dan bertegas untuk melihat salinan-salinan dokumen yang asal. Pastikan semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut hadir dan tandatangan dokumen-dokumen dalam kehadiran anda.
- Apabila anda diarahkan untuk melepaskan wang pegangan taruh, rujuk kembali kepada terma-terma pegangan taruh. Turuti terma-terma tersebut dengan ketat. Jangan membuat tekaan atau anggapan tentang siapa yang berhak kepada wang pegangan taruh tersebut.
- Ia adalah penting untuk setiap fail pemindahhakan disertakan dengan suatu senarai semakan. Suatu senarai semakan boleh membantu memastikan semua langkah-langkah penting diselesaikan. Majlis Peguam telah menghasilkan, antara lain, suatu senarai semakan untuk kerja-kerja Pemindahhakan. Ia boleh dimuat turun secara percuma di laman web www.praktis.com.my.
- Beri makluman yang kerap kepada klien anda tentang status kes mereka. Apabila anda menerima apa-apa pertanyaan daripada klien, beri jawapan secepat mungkin.
- Anda juga digalakkan untuk membaca artikel-artikel dan kajian-kajian kes yang terkandung dalam laman web tersebut. Bahan-bahan ini boleh memberikan anda maklumat-maklumat yang bernilai. Ingat, mewujudkan suatu amalan untuk melakukan kerja dengan betul adalah lebih penting daripada melakukan kerja dengan cepat!

PENGURUSAN RISIKO LITIGASI SIVIL

oleh Dennis Goh, Pengurus Penasihat Risiko Undang-Undang, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

"Silence is golden when it's called for. Silence can be deadly when it's not called for."
– Meryl Runion

Litigasi sivil menyumbang kepada kira-kira 33% jumlah notifikasi yang diterima dari tahun 2012 hingga 2017. Syarikat Insurans Skim PII telah membayar lebih daripada RM16 juta untuk tuntutan-tuntutan ini. Punca-punca utama adalah mengejutkan - kegagalan berkomunikasi atau kurang berkomunikasi antara peguam dan klien mereka.



Carta: Notifikasi yang diterima daripada pelbagai punca litigasi sivil

Kegagalan berkomunikasi, dengan kata lain, mungkin terdiri daripada:

- Peguam-peguam mengambil kes-kes di mana mereka tidak mempunyai pengalaman atau pengetahuan undang-undang terhadapnya. Ini membantut keupayaan mereka untuk menasihati klien dengan wajar;
- Peguam-peguam menyalah tafsir arahan klien dan mengambil pendirian yang berlainan;
- Peguam-peguam yang percaya mereka "tahu segalanya". Mereka enggan mengikuti arahan-arahan klien. Sebaliknya mengambil pendirian di mana mereka yakin adalah "demi kepentingan terbaik" klien;
- Peguam-peguam yang bertindak tanpa berbincang atau mendapat kelulusan klien;
- Peguam-peguam yang terlalu sibuk dan gagal untuk memaklumkan klien mengenai status dan perkembangan tindakan mereka, sehingga menjadikan klien tidak berpuas hati; dan
- Peguam-peguam yang gagal untuk mengurus harapan klien mereka.



Walau apa pun alasannya, memberi perkhidmatan dan komunikasi kepada klien adalah unsur-unsur penting dalam menjalankan tugas profesional anda sepenuhnya. Ini adalah penting dalam mengurangkan risiko terhadap tuntutan kecuaiian yang mungkin dibawa terhadap anda.

Komunikasi yang berkesan berlaku dua hala. Ia bukan sahaja melibatkan peguam bercakap dengan klien tetapi juga mengambil masa untuk mendengar.

- Walaupun ia penting untuk peguam-peguam menghubungi klien dengan kerap atau mengemaskini dengan kerap; menjadi seorang pendengar yang baik juga adalah penting. Peguam yang juga seorang pendengar yang baik dapat berkomunikasi lebih terang dengan klien; perbaiki hubungan dan keberkesanan dalam hampir semua aspek amalan mereka.
- Prihatin dengan apa yang dikatakan klien. Ini bukan sahaja membuat klien anda gembira tetapi juga adalah peluang anda untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan mengelakkan masalah.
- Apabila klien memberi informasi dan arahan-arahan, ambil sedikit masa untuk menelitinya dan buat susulan yang sewajarnya.
- Uruskan harapan mereka. Jangan hanya ikut kemahuan mereka. Sekiranya keinginan atau tindakan klien adalah bukan bagi kepentingan mereka, bincangkan dan jelaskan mengapa perlu diteruskan dengan cara yang berbeza.
- Jangan meneruskan sesuatu perkara tanpa pengetahuan klien atau mengambil tindakan yang bercanggah dengan arahan mereka, atau lebih teruk lagi, mengebil untuk kerja yang tidak diarahkan. Ini adalah salah satu cara paling cepat untuk mendapat tuntutan!
- Selain menuruti arahan-arahan, ia juga penting untuk memahami tanda-tanda kekecewaan, kekeliruan atau kemarahan dari klien anda. Jawab dengan segera untuk menyelesaikannya

sebelum ia menjadi suatu tuntutan. Untuk mengetahui, kakitangan anda mungkin menjadi sumber maklumat terbaik dan benteng pertahanan pertama. Klien mungkin lebih terbuka untuk menyuarakan ketidakpuasan atau kebimbangan mereka kepada kakitangan firma anda. Oleh itu, beritahu kakitangan anda bahawa mereka harus memaklumkan anda jika jelas terdapat sebarang ketidakpuasan atau aduan. Beritahu semua orang di pejabat untuk menangani situasi-situasi sebegini dengan segera.

- Kejayaan amalan guaman bukan sahaja bergantung kepada pengetahuan undang-undang tetapi juga bergantung kepada kemahiran anda untuk berkomunikasi. Mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik akan membolehkan anda menjalin hubungan yang berkesan dengan klien dan memastikan kejayaan.

Fakta Litigasi Sivil : 2012 ke 2017

- Menyumbang kepada 33% jumlah notifikasi dan tuntutan,
- Lebih RM16 juta dibayar untuk tuntutan,
- Amalan pemilik tunggal dan Firma kecil (tidak lebih dari 5 orang peguam) merekodkan notifikasi dan tuntutan tertinggi secara keseluruhannya.



KAJIAN KES 1

Pada suatu hari, Kula, seorang peguam litigasi sivil dilawati oleh kawannya, Sapu, seorang peguam jenayah. Sapu datang bersama rakannya, Johnson, yang mahu menyaman Pentadbir Tanah Selangor. Menurut Johnson, dia mengalami kerugian dari penjualan tanahnya apabila Pentadbir Tanah menarik balik keputusan untuk menuntut kembali tanahnya.

Setelah mendengar penjelasan Johnson, Kula memaklumkan kelemahan kesnya. Kula menasihatkan Johnson bahawa apa yang boleh dilakukan adalah untuk memfailkan satu permohonan semakan kehakiman terhadap keputusan tersebut. Bagi ganti rugi, Kula menasihatkan bahawa peluang untuk mendapatkannya adalah sangat tipis kerana ganti rugi yang dituntut adalah terlalu kecil.

Johnson berkeras supaya Kula mengambil kes tersebut. Sapu pula memberi cadangan supaya Kula memfailkan permohonan writ dan bukannya permohonan untuk semakan kehakiman. Sapu berpendapat cara ini akan mempercepatkan pendengaran kelak. Selepas dipujuk, Kula bersetuju dan memfailkan permohonan writ terhadap Pentadbir Tanah untuk menuntut ganti rugi.

Pada hari pendengaran kes tersebut, Pentadbir Tanah membuat bantahan awal kerana penggunaan kaedah yang salah. Mahkamah menerima bantahan tersebut dan turut mambatalkan saman tersebut dengan kos. Pada masa ini, tempoh had masa untuk memohon semakan kehakiman telah berlalu.

Sebagai usaha terakhir, Sapu meminta Kula untuk memohon semakan kehakiman. Kula pun melakukannya. Walau bagaimanapun, permohonan tersebut juga dibatalkan atas bantahan awal, iaitu kelewatan yang tidak dijelaskan dalam memfailkan permohonan.

Jalan akhir Johnson adalah menyaman Kula kerana kecuaiannya dan menuntut gantirugi.

Perkara-perkara yang harus ditanya diri sendiri apabila bertemu dengan klien:

- siapakah yang anda wakili?
- adakah anda menerima arahan daripada klien anda?
- sudahkah anda mengkaji undang-undang serta prosedur?
- sudahkah anda pertimbangkan setiap aspek prosedur perundangan dan strategi undang-undang yang harus diambil?
- sudahkah anda mendokumentasikan nasihat yang telah diberikan dan arahan-arahan yang diterima?
- patutkah anda menolak daripada mewakili seorang klien yang hanya mahu anda ikut permintaannya?



KAJIAN KES 2

Jamal adalah pemilik tunggal dan merupakan seorang peguam yang berpengalaman. Dia bertindak untuk Uno dalam satu tuntutan kecederaan peribadi berjumlah RM500,000 terhadap Cash King Sdn Bhd.

Selepas satu perbincaraan yang sengit, Mahkamah Sesyen mengawardkan ganti rugi am sebanyak RM100,000 kepada Uno. Mahkamah tidak mengawardkan apa-apa ganti rugi khas walaupun dihidkan dan keterangan dikemukakan.

Dua hari kemudian, Jamal bertemu Uno dan memaklumkan keputusan Mahkamah. Jamal meminta arahan dari Uno sama ada untuk memfailkan rayuan. Uno mengarahkan Jamal supaya tidak memfailkan apa-apa rayuan.

Sebulan selepas itu, Jamal menerima surat tuntutan daripada Tetuan Firma Guaman Baru & Co. yang mendakwa bahawa Jamal telah cuai kerana gagal untuk memfailkan suatu rayuan terhadap perintah Mahkamah Sesyen.

Apa lagi yang harus dilakukan oleh Jamal daripada sekadar memaklumkan mengenai keputusan Mahkamah?

Jamal sepatutnya menerangkan kepada Uno:

- isu-isu fakta dan perundangan yang timbul;
- bantahan yang dikemukakan oleh pihak penentang;
- posisi yang diambil oleh Hakim;
- ganti rugi yang diberikan;
- prospek kejayaan sekiranya rayuan di buat terhadap keputusan dan award;
- jangka masa untuk memfailkan rayuan.

Seterusnya, Jamal seharusnya mendokumentasikan semua diatas bersama-sama dengan apa-apa pertanyaan daripada klien dan jawapan/nasihat yang diberikan oleh Jamal. Arahan-arahan yang diberikan oleh klien kepada Jamal juga harus dinyatakan dengan jelas.



Buat Notifikasi atau Tidak? Itu BUKAN Soalannya!

Di bawah polisi PII, anda dikendaki membuat notifikasi kepada Syarikat Insurans, melalui broker Skim PII, mengenai apa-apa tuntutan atau tuntutan berpotensi terhadap anda:

- (1) seberapa segera yang mungkin; tetapi
- (2) tidak lewat dari 60 hari.

Ini termasuk apa-apa 'keadaan yang perlu dibuat notifikasi'. Ini meliputi apa-apa keadaan dimana anda sewajarnya percaya akan menyebabkan suatu tuntutan terhadap anda pada masa hadapan.

Kelewatan membuat notifikasi dalam masa yang ditetapkan boleh menyebabkan perlindungan ditolak.

Dalam situasi dimana anda hanya mengetahui tentang suatu tuntutan hanya selepas menerima Penghakiman (sebarang bentuk), Syarikat Insurans akan memberi perlindungan hanya selepas Penghakiman tersebut berjaya diketepikan. Peguam panel boleh mengendalikan permohonan mengenyepikan Penghakiman tersebut dengan kos ditanggung oleh anda.

Malangnya, ramai yang masih tidak menyedari obligasi yang tegas ini iaitu untuk memberi notifikasi kepada Syarikat Insurans. Terdapat segelintir ahli menyalah anggap bahawa jika suatu notifikasi di buat sebelum disampaikan apa-apa tuntutan, premium mereka akan meningkat kelak. **Ini tidak benar!**

Sebarang *claims loading* untuk premium masa hadapan hanya terpakai sekiranya Syarikat Insurans telah membuat bayaran kepada penyelesaian atau pembelaan tuntutan tersebut.

Fasal 12 Certificate of Insurance 2019 yang disebutkan dicetak semula dibawah sebagai rujukan:

Claims or notifiable circumstances:-

- (a) As a condition precedent to liability you must notify us in writing as soon as reasonably practicable but no later than 60 days, of any claims first made against you during the period of insurance;
- (b) You must notify us in writing as soon as reasonably practicable but no later than 60 days of any notifiable circumstances of which you first became aware of during the period of insurance. We shall treat any subsequent claim arising from the same originating cause as the circumstances notified in accordance with this Clause as if it has been made against you during this period of insurance.
- (c) Notice under this Policy shall be given in writing addressed to :

Jardine Llyod Thompson Sdn Bhd
Level 42-01A (West Wing), Q Sentral
Jalan Stesen Sentral 2
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur

Telephone : +603 2723 3388
Fax : +603 2723 3301

Nota: Di bawah Skim Mandatori PII, perlindungan adalah tertakluk kepada terma, pengecualian, had dan syarat-syarat 'Certificate of Insurance'.

Terjemahan berkatian 'Master Policy', Certificate of Insurance' dan contoh ilustrasi adalah sebagai panduan sahaja, dan sekiranya terdapat perbezaan antara Bahasa Inggeris dan terjemahan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Malaysia akan digunakan.

¹ Rujuk Fasal 32(b) dan (c) Certificate of Insurance 2019



KAJIAN KES 3

MENGAPAKAH PENTING UNTUK MEMBUAT NOTIFIKASI AWAL?

Dibawah ini adalah satu contoh yang baik kenapa notifikasi awal dapat membantu Pihak yang Diinsurankan ("IP").

Pada bulan September 2018, Syarikat Insurans menerima satu notifikasi dimana seorang IP telah terlepas tarikh akhir untuk memfailkan Notis Rayuan terhadap satu penghakiman Mahkamah Seksyen. Perkara ini berlaku kerana beberapa faktor iaitu kerana tarikh akhir tersebut tidak dimasukkan di dalam sistem diari firma dan kelewatan untuk menerima arahan klien mereka. Apabila notis tersebut akhirnya difailkan ianya terlewat beberapa hari dan Plaintiff membantah. IP seterusnya memfailkan permohonan untuk lanjutan masa yang mana telah ditolak.

Menyedari bahawa ini mungkin berpotensi menjadi satu tuntutan kecuai terhadap firma mereka, IP membuat notifikasi kepada Syarikat Insurans. IP juga sedar tentang perkara ini daripada menghadiri satu sesi ceramah yang dianjurkan oleh Badan Peguam di mana broker Skim PII menerangkan notifikasi awal.

Setelah menerima notifikasi daripada IP, Syarikat Insurans telah melantik seorang Peguamcara Panel ("PS") untuk membantu IP menderaf rayuan ke Mahkamah Rayuan dan PS menjadi penasihat untuk mendengar rayuan tersebut. IP akhirnya berasa lega apabila Mahkamah Rayuan membenarkan rayuan mereka.

IP berasa sangat gembira dan menulis kepada Jawatankuasa PII, berikut adalah ekstrak dari surat IP.

"Sesungguhnya untuk membuat satu kesilapan seperti ini selepas 25 tahun dalam amalan sukar untuk diterima, sebenarnya ianya adalah traumatik. Apabila saya membaca "ringkasan eksekutif" yang PS telah sediakan untuk dimasukkan ke dalam Hujahan Bertulis Perayu, saya tahu kami berada dalam tangan yang baik. Saya bersama rakan kongsi menyaksikan apa seorang peguam berpengalaman seperti PS mampu lakukan di Mahkamah Rayuan. Kami sesungguhnya sangat kagum.

Terima kasih kepada PS, kami mendapat perintah yang kami inginkan.

Kami Peguam, tapi sama seperti klien, adalah juga manusia dan apabila diberi keyakinan bahawa kami berada dalam tangan profesional yang baik adalah amat menyenangkan. Saya mengharapkan ketenangan yang sama untuk peguam-peguam lain yang mengalami situasi yang sama seperti saya".

Perkara yang boleh dijadikan iktibar adalah:

- Kesilapan seperti ini boleh berlaku dikalangan peguam yang berpengalaman.
- Notifikasi awal membolehkan "isu" tersebut diuruskan dan diselesaikan secepat mungkin sebelum berkembang menjadi tuntutan.
- PS terdiri daripada peguam yang berpengalaman yang bersedia untuk membantu anda dalam merancang strategi yang terbaik dalam menangani notifikasi anda.

TINGKATKAN PENGURUSAN RISIKO, TINGKATKAN KEUNTUNGAN

oleh Mohan Sankaran, Penasihat Risiko Undang-Undang, Jardine Lloyd Thompson Sdn Bhd

Pengurusan risiko sebagai sebahagian daripada strategi pembagunan perniagaan anda

Ramai masih menganggap pengurusan risiko sebagai suatu aktiviti yang leceh dan membebankan. Walaubagaimanapun, jika anda terfikir untuk meningkatkan keuntungan amalan guaman anda, anda perlu menerapkan pengurusan risiko sebagai sebahagian daripada strategi memajukan firma - semakin anda memahami cara untuk menguruskan risiko, lebih banyak keuntungan yang akan dijana oleh firma anda.

Terdapat banyak kelebihan sekiranya prosedur pengurusan risiko dilaksanakan. Mereka yang bersikap tidak endah dengan pengurusan risiko lama kelamaan akan menerima akibat yang tidak diingini – tuntutan di masa hadapan. Sekiranya ini berlaku, mereka terpaksa menumpukan perhatian terhadap tuntutan dan bukan kepada penjaan kerja firma. Pengurusan risiko yang secukupnya boleh menghalang berlakunya tuntutan yang boleh menjejaskan firma anda.

Sikap “saya tahu semuanya” adalah tidak baik. Ramai peguam mempersoalkan keperluan untuk melaksanakan inisiatif pengurusan risiko kerana telah sekian lama mereka menguruskan firma bebas daripada sebarang tuntutan. Walaubagaimana pun, kesilapan dan kelalaian masih boleh berlaku dikalangan yang terbaik. Selama ini mereka mungkin bernasib baik. Sekian lama mereka dapat mengesan dan mengatasi kesilapan dan kelalaian sebelum ianya menjadi suatu tuntutan. Sekiranya ini yang berlaku, ini bermakna mereka hanya berjaya menangani gejala dan bukannya punca sebenar yang tersirat.

Setiap tahun, bilangan notifikasi yang diterima oleh Skim PII terus menunjukkan trend yang meningkat. Malangnya, usaha Badan Peguam untuk menimbulkan kesedaran tentang kepentingan untuk mengurangkan insiden tuntutan terhadap peguam tidak dipedulikan.

Bagaimanakah amalan pengurusan risiko yang baik membantu meningkatkan keuntungan firma anda?

Gabungan Pengenalpastian, Penilaian dan Pengurusan Risiko dalam strategi untuk memajukan firma akan membantu anda untuk menjangka apa yang mungkin akan berlaku, bagaimana untuk mengelakkannya, dan bagaimana untuk bertindak secara efektif jika ianya berlaku lagi. Firma yang bersiap sedia dapat mengelakkan tuntutan yang tidak diperlukan atau dapat mengurangkan masa yang diperlukan untuk bertindak balas andai kata satu kesilapan berlaku. Ini akan menjadikan firma anda lebih tangkas, efisien dan efektif.

Akan tetapi, ramai pemilik tunggal atau firma kecil akan bertanya bagaimana ini dapat membantu? Anda mungkin kata anda tidak mempunyai kemewahan masa dan dana untuk melabur memperbaiki pengurusan risiko. Walaupun kebimbangan ini adalah benar (kerana firma kecil kebiasannya berorientasikan keuntungan dan kos sensitif), anda harus berpandangan jauh. Pengurusan risiko secara am melibatkan usaha mengubah proses-proses dan membuat pembaikan yang sewajarnya.

Faedah-faedah yang boleh diperolehi apabila anda melabur masa dan dana dalam pengurusan risiko adalah seperti berikut:



Peningkatan Produktiviti

Pengurusan risiko adalah tentang samada firma anda mempunyai sistem dan prosedur yang sewajarnya. Sebahagian daripadanya ialah mengenai pengurusan amalan, yang menggalakkan penggunaan senarai semak. Dengan menggunakan senarai semak untuk setiap fail dan mengadakan mesyuarat bersama kakitangan secara kerap, anda boleh memantau perkembangan setiap fail berbayar pada setiap peringkat. Ini akan memastikan bahawa anda telah melakukan semua langkah-langkah yang penting dan kesemua tarikh akhir dipatuhi. Dari statistik, punca utama untuk lebih daripada 50% notifikasi yang diterima adalah disebabkan kekurangan proses-proses atau dokumentasi-dokumentasi. Oleh itu, jika anda mempunyai polisi-polisi proses kerja dan pengurusan amalan yang baik, maka kerja-kerja dapat dilaksanakan secara lebih sistematik. Ini adalah penting apabila melakukan kerja yang mempunyai tempoh masa yang ketat, khususnya kerja-kerja pemindahhakan, dimana prosedurnya adalah intensif.

Jika anda memberikan kerja kepada peguam dan kakitangan anda, penggunaan senarai-senarai semak boleh memupuk tanggungjawab dan akauntabiliti dalam kerja mereka. Ini akan memacu produktiviti dan kecekapan. Kualiti kerja dan perkhidmatan akan meningkat. Klien anda akan berpuas hati dan gembira, menyumbang kepada keuntungan sesebuah firma.

Pengurusan Masa yang Lebih Baik

Kos yang tidak ketara untuk membela tuntutan, ialah kos kehilangan masa, tenaga dan peluang kerja firma anda. Masa yang anda gunakan untuk 'melawan api' boleh digunakan dengan lebih baik dengan membuat kerja yang menguntungkan. Jika dilihat, kos yang tidak ketara ini memberi tekanan kepada pendapatan firma dan kesihatan anda. Apabila kesilapan dan kelalaian dapat dielakkan, anda ada masa dan sumber untuk melakukan kerja yang berkualiti dan menguntungkan. Ini akan meningkatkan keuntungan firma anda. Masa yang tidak digunakan untuk menangani kesilapan dan membela tuntutan-tuntutan boleh digunakan untuk mencari lebih ramai klien. Lebih ramai klien, lebih baik aliran kerja dan pendapatan yang stabil.

Elakkan Masalah Aliran Tunai

Masalah kewangan adalah salah satu pemacu utama kepada tuntutan-tuntutan salah laku atau ketidakjujuran. Ini mungkin disebabkan oleh pelbagai alasan: ketidakupayaan untuk mendapatkan aliran pendapatan yang stabil, prosedur pengisuan bil yang lemah atau disebabkan keengganan klien membuat bayaran atas alasan kerja yang dilakukan kurang memuaskan.

Seperti yang digambarkan, sekiranya budaya menyedari risiko dalam firma ditanam, ianya akan memastikan peningkatan produktiviti dan keuntungan firma. Klien yang sedia ada akan merujuk atau mengesyorkan firma anda. Ini boleh memastikan aliran pendapatan yang stabil untuk firma anda setiap bulan. Dengan mengguna pakai polisi pengisuan bil dan kutipan yuran sebagai sebahagian daripada strategi pengurusan risiko anda, anda boleh mengelakkan masalah aliran tunai. Tanpa masalah ini, anda akan mempunyai ketenangan fikiran dan boleh menumpukan perhatian kepada kerja-kerja yang lebih menguntungkan firma anda.

Ingat, terdapat banyak manfaat sekiranya pengurusan risiko diterapkan dalam amalan guaman anda. Ini merupakan langkah pertama untuk melakukan kerja dengan lebih baik. Ia juga akan menyumbang kepada kesinambungan firma anda. Menguruskan risiko secara proaktif dan holistik akan menyumbang kepada pemikiran perniagaan yang positif dan strategik, serta meningkatkan keuntungan anda.

Seperti yang pernah dikatakan oleh Walt Disney, "Lakukan apa yang anda lakukan dengan baik, orang akan mahu melihatnya sekali lagi dan membawa rakan-rakan mereka". Klien-klien yang gembira merupakan orang yang terbaik untuk memasarkan firma anda.

SURAT LANTIKAN

oleh Jeremiah Rais

Walaupun suatu surat lantikan adalah tidak wajib untuk membuktikan wujudnya suatu hubungan antara peguam dan klien, ianya suatu perkara yang bijak untuk selalu keluaran surat sebegini sebelum bersetuju untuk mewakili seseorang klien. Oleh kerana anda mungkin didapati mempunyai liabiliti jika berlakunya perselisihan faham, surat lantikan seharusnya disediakan dengan menggunakan terma-terma yang jelas dan terang, nyatakan sifat hubungan profesional tersebut untuk melindungi kepentingan kedua-dua pihak.

Terma-terma surat lantikan hendaklah di deraf menggunakan bahasa yang ringkas dan mudah difahami yang tidak meninggalkan apa-apa ruang untuk tafsiran-tafsiran yang berlainan memandangkan prinsip *contra preferentum* akan terpakai, di mana mahkamah akan mentafsir apa-apa tafsiran untuk memihak kepada pihak klien. Sebaik mungkin, surat lantikan anda hendaklah berfungsi untuk:

- menjelaskan hak-hak dan obligasi-obligasi kedua-dua pihak peguamcara dan klien;
- menerangkan dengan tepat perkhidmatan yang anda akan berikan;
- menguruskan harapan klien. Anda harus berterus-terang dari awal jika sesuatu bidang undang-undang adalah di luar kepakaran anda dan pertimbangkan untuk merujuk klien tersebut kepada seorang peguam lain yang kompeten dalam bidang undang-undang tersebut; dan
- sebagai keterangan dokumentar andai kata suatu tuntutan untuk kecuai profesional dibangkitkan terhadap seseorang peguam. Walaupun ini tidak akan melupuskan tuntutan itu, suatu surat lantikan yang di deraf dengan bagus akan mengurangkan risiko terma-terma ditafsirkan menentang anda.

Anda harus berusaha untuk memastikan bahawa klien anda memahami terma-terma lantikan dan jelaskan bahawa tiada kerja akan dijalankan kecuali dan sehingga klien tersebut memulangkan sesalinan surat lantikan yang telah ditandatangani. Apabila anda dilantik oleh dua atau lebih klien, anda perlu menjalankan pemeriksaan konflik dan selanjutnya mengeluarkan surat-surat lantikan yang berasingan untuk setiap satu klien.



Perkara-perkara yang perlu disertakan

Apabila menderaf suatu surat lantikan, ianya harus mengandungi:

- arahan-arahan klien;
- skop arahan dan kerja yang perlu dilakukan;
- langkah-langkah seterusnya yang perlu di ambil dan jika boleh, suatu jadual tempoh masa untuk setiap peringkat kerja yang dilakukan untuk klien;
- siapakah yang bertanggungjawab dalam amalan guaman anda terhadap urusan klien tersebut;
- aturan pembayaran bil;
- dasar bagaimana yuran akan dikira untuk melakukan kerja yang diterima;
- kekerapan permintaan bayaran khususnya berhubung dengan bayaran-bayaran perbelanjaan. Klien hendaklah dinasihati serta-merta tentang apa-apa caj dalam melaksanakan arahan (jika itu berlaku, pelan bayaran akan disemak semula dan klien dinasihati akibatnya);
- peguam alternatif yang boleh dihubungi klien andai kata anda bercuti, tidak ada atau sedang sibuk dan juga rakan kongsi yang dipilih untuk menerima apa-apa aduan;
- penjelasan bahawa yuran dan bayaran perbelanjaan merupakan dua kos yang berlainan dan oleh itu, mesti ditakrifkan dengan jelas dan diakaunkan;
- yuran dan bayaran perbelanjaan mesti dibayar, tidak kira sama ada tindakan yang diambil berjaya atau tidak;
- maklumat terdapat kemungkinan peningkatan kos dari peringkat anggaran, tetapi jika ianya berlaku, peningkatan ini akan dimaklumkan dengan segera.

Senarai semak ini muncul pada kali pertamanya dalam "Setting Up Practice" (Edisi Ke-2, Majlis Peguam Malaysia 2014).



Suami



Isteri



Syarikat



Pemegang
-pemegang
saham



Anak guam,
yang telah
meninggal



Wakil
peribadi
dunia

Surat lantikan anda juga harus jelas tentang penyampaian arahan oleh klien. Tentukan cara-cara komunikasi hendak dibuat, dan untuk mengelak daripada risiko salah berkomunikasi, terma-terma lantikan hendaklah menyatakan dengan jelas bahawa apa-apa arahan yang diberi melalui telefon atau emel tidak akan mengikat pihak-pihak melainkan bahawa ia diberi melalui suatu surat bertulis dan ditandatangani yang kemudiannya disampaikan melalui tangan, pos atau faks. Sekiranya suatu arahan baru mengubah skop perkhidmatan, anda harus semak semula terma-terma lantikan, membuat pindaan-pindaan yang diperlukan dan pastikan klien menandatangani surat lantikan yang telah dipinda.

SURAT TIADA LANTIKAN

Surat tiada lantikan boleh menjadi sepenting surat lantikan andai kata suatu tuntutan kecuai profesional difailkan terhadap seorang peguam yang mendakwa bahawa beliau tidak dilantik tetapi klien mendakwa sebaliknya.

Untuk mengelak keadaan sedemikian, seorang peguam harus melindungi diri sendiri dengan mengeluarkan surat tiada lantikan apabila berhubung dengan seseorang yang bakal menjadi klien dan situasi di mana peguam tersebut, untuk apa-apa alasan, membuat keputusan untuk tidak meneruskan perwakilan beliau. Surat tiada lantikan hendaklah:

- secara jelas menyatakan bahawa peguam tersebut tidak mempunyai tanggungjawab profesional mahupun sedang mewakili klien tersebut dalam perkara itu;
- berikan butir-butir tentang apa-apa tempoh had masa berhubung perkara itu; dan
- pertimbangkan untuk merujuk orang tersebut kepada seorang peguam lain yang kompeten dan berupaya untuk menangani perkara tersebut.

Walaupun ia merupakan suatu amalan baik untuk mempunyai pencontoh surat lantikan yang am, anda harus berhati-berhati sebelum menghantarnya kepada klien. Anda harus membuat pindaan-pindaan khusus bagi setiap surat lantikan dan pastikan bahawa terma-terma adalah menyeluruh dan jelas untuk mengurangkan risiko tidak puas hati oleh klien yang mungkin disebabkan perbezaan antara harapan klien dengan piawaian profesional anda. Ia juga bijak untuk anda menyimpan salinan-salinan surat lantikan kerana tuntutan-tuntutan kecuai profesional boleh dibawa terhadap anda walaupun fail telah lama ditutup.

Kandungan artikel ini tidak bertujuan untuk menjadi suatu sumber komprehensif ataupun bertujuan sebagai suatu nasihat undang-undang. Kami cuba memastikan kandungannya tepat tetapi tidak menjamin ketepatannya. Anda harus mendapatkan nasihat undang-undang atau nasihat profesional lain sebelum bertindak atau bergantung pada kandungan artikel ini.

Sumber-sumber:

1. "Setting Up Practice" (Edisi Ke-2, Majlis Peguam Malaysia 2014).
2. Donaldson R, 'How to prevent client engagement issues' (2016)
<<http://www.charteredaccountants.com.au/News-Media/Charter/Charter-articles/Business-management/2013-03-How-to-prevent-client-engagement-issues.aspx>> dicapai pada 12 August 2016
3. Shields A, 'A non-engagement letter is as important as an engagement letter' (Legal Ethics, 11 Mac 2010)
<<https://lawyerist.com/8870/non-engagement-letter-is-as-important-as-an-engagement-letter/>> dicapai pada 13 August 2016



KAJIAN KES 4

Amar, seorang peguam, dilawati kawannya Bachan dari Pulau Pinang. Bachan datang bersama pasangan suami isteri tua. Bachan memaklumkan Amar bahawa pasangan itu adalah jirannya di Pulau Pinang. Baru-baru ini mereka kehilangan anak tunggal mereka dalam satu kemalangan kereta. Trak yang dipandu oleh seorang pekerja Syarikat Fatal Transport Sdn Bhd telah menyebabkan kemalangan maut anak mereka. Pasangan tersebut ingin memfailkan tuntutan terhadap pemandu trak dan syarikat itu.

Atas rasa simpati, Amar ingin membantu mereka. Amar mengumpul dokumen-dokumen yang relevan daripada pasangan tersebut. Bagaimanapun, dia tidak dapat menyediakan surat pelantikan untuk ditandatangani kerana pasangan tersebut perlu bergegas untuk menaiki kereta api kembali ke Pulau Pinang petang itu juga. Amar memaklumkan kepada mereka bahawa dia akan menghantar surat perlantikan untuk ditandatangani dan perlu dikembalikan.

Seperti yang dijanjikan, Amar menyediakan dan menghantar surat perlantikan kepada pasangan tersebut.

Sementara itu, Amar memohon dan terus menerima Pelan Lakar dan repot-repot polis.

Setelah beberapa bulan, Amar masih tidak menerima surat pelantikan dan borang-borang yang perlu dikembalikan oleh pasangan tersebut. Apabila dihubungi, pasangan tersebut memberitahu bahawa mereka akan menghantar surat tersebut bersama dengan dokumen-dokumen lain dalam masa terdekat.

Untuk beberapa bulan Amar membiarkan perkara tersebut tergantung. Selepas itu, Amar sekali lagi melakukan kerja untuk kes tersebut dengan aktif, di mana beliau membuat carian dengan Jabatan Pengangkutan Jalan. Amar menulis kepada Syarikat Insurans untuk berunding satu penyelesaian.

Beberapa bulan berlalu, tetapi Amar masih belum menerima surat pelantikan yang ditandatangani serta borang-borang daripada pasangan tersebut. Amar kemudian membiarkan perkara itu tergantung.

Tiga tahun kemudian, firma Amar menerima satu surat tuntutan daripada Tetuan Akhbar, Anthony & Co iaitu peguamcara baru pasangan tersebut. Dalam surat tuntutan yang diterima, pasangan tersebut mendakwa bahawa Amar telah gagal untuk memfailkan tuntutan terhadap Syarikat Fatal Transport Sdn Bhd sebelum tempoh had masa lupus.

Perkara yang perlu dibuat setelah kamu berjumpa dengan bakal klien:

- sediakan surat pelantikan dan dapatkan tandatangan klien; dan
- sekiranya klien lambat untuk menandatangani surat tersebut, hantarkan satu surat tiada lantikan.



PII & RISK MANAGEMENT DEPARTMENT
Bar Council Malaysia
Suite 4.03A, 4th Floor, Wisma Maran
28 Medan Pasar, 50050 Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: 03-2032 4511 Fax: 03-2031 6124
Email: pirm@malaysianbar.org.my

BAR COUNCIL MALAYSIA
No 15, Leboh Pasar Besar
50050 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: 03-2050 2050
Fax: 03-2034 2825 / 2026 1313 / 2072 5818
Email: council@malaysianbar.org.my

Mysahra Shawkat Legal Risk Junior Counsel
✉ mysahra@malaysianbar.org.my

Shamine Parisamy Legal Risk Junior Counsel
✉ shamine@malaysianbar.org.my

Azwa Zulsamli Officer
✉ azwa@malaysianbar.org.my

Disclaimer In compiling this newsletter, Bar Council Malaysia and all authorised parties have used their best endeavors to ensure that the information is correct and current at the time of publication. We do not accept responsibility for any error, omission or deficiency as all references are not meant to be exhaustive. Material in this newsletter is not intended to be legal advice. The information, which includes techniques aimed at preventing claims does not create the standard of care for lawyers. Lawyers should conduct their own legal research. PII information is to provide general information and should not be considered a substitute for the applicable PII Master Policy and Certificate of Insurance together with its Schedule. We strongly advise that you refer to the applicable Master Policy and Certificate for the full terms and conditions. We are always looking for ways to improve this newsletter and work towards ensuring that all areas related to risk management is highlighted as appropriately.

December 2018

Issue 2 • Volume 2

THE MALAYA VALLEY *POST*

ALERT! DATA BREACH!



Lawyer found guilty for failing to protect client data

