



Insurans / Takaful
Insurance / Takaful

PROSEDUR MEMBUAT ADUAN

PERKARA-PERKARA YANG ANDA PERLU TAHU SEBELUM MEMBUAT ADUAN...

- Anda hendaklah mendapatkan penyelesaian aduan anda dengan Unit Aduan syarikat insurans/pengendali takaful terbabit sebelum melengkapkan borang aduan ini.
- Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan maklum balas atau keputusan syarikat insurans/pengendali takaful terbabit, anda boleh mengemukakan aduan anda sama ada kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) atau Bank Negara Malaysia (Bank). Sila semak dengan Unit Aduan syarikat insurans/pengendali takaful terbabit tentang saluran yang betul untuk mengemukakan aduan anda.
- Untuk mengetahui jenis aduan yang boleh dirujuk kepada OPK, anda boleh merujuk kepada laman web OPK di www.ofs.org.my. Anda perlu mengemukakan kes anda kepada OPK dalam tempoh 6 bulan selepas syarikat insurans/pengendali takaful membuat keputusan muktamadnya.
- Bank tidak akan mengendalikan:
 - aduan yang belum dikemukakan kepada syarikat insurans/pengendali takaful;
 - aduan di bawah bidang kuasa OPK;
 - aduan yang telah dikemukakan kepada Mahkamah dan yang dikemukakan melalui firma-firma peguam atau yang sedang mereka kendalikan (kecuali tentang pengesahan perlindungan insurans/takaful);
 - aduan yang melibatkan tuntutan yang melebihi RM500,000 kecuali ia melibatkan kualiti perkhidmatan dan pengendalian tuntutan yang tidak adil;
 - aduan mengenai bengkel kereta yang tidak tersenarai dalam Skim Bengkel Pembaik Kereta Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM);
 - aduan oleh kakitangan syarikat insurans/pengendali takaful terhadap majikan mereka; dan
 - aduan oleh ejen terhadap prinsipalnya.

PROCEDURE ON LODGING COMPLAINT

THINGS THAT YOU SHOULD KNOW BEFORE LODGING A COMPLAINT...

- You should try to resolve your complaint with the Complaints Unit of the insurance company/takaful operator concerned before completing this form.
- If you are not satisfied with the response or decision of the insurance company/takaful operator concerned, you may submit your complaint either to the Ombudsman for Financial Services (OFS) or Bank Negara Malaysia (the Bank). Kindly check with the Complaints Unit of the insurance company/takaful operator concerned on the proper avenue for dealing with your complaint.
- For more information on the type of complaints that can be referred to the OFS, you can refer to OFS's website at www.ofs.org.my. You need to submit your case to the OFS within 6 months from the date of the insurance company/takaful operator's final decision.
- The Bank will not handle:
 - complaint that has yet to be referred to insurance company/takaful operator;
 - complaint under the purview of OFS;
 - complaint which has been forwarded to the Court and referred by legal firms or under their conduct (except on confirmation of cover);
 - complaint involving claim exceeding RM500,000 except if it relates to a complaint on the quality of service and unfair claim handling;
 - complaint against a motor workshop which is not under PIAM Approved Repairers Scheme;
 - complaint by insurance company/takaful operator's staff against their employer; and
 - complaint by agent against his/her principal.



SUDAHKAH ANDA.....

- ✓ Membaca '**Prosedur Membuat Aduan**' di muka hadapan?
- ✓ Sertakan semua dokumen-dokumen penting:-
 - i) keputusan dari Unit Aduan syarikat insurans/pengendali takaful yang terbabit
 - ii) dokumen-dokumen sokongan lain seperti laporan polis atau perubatan
- ✓ Pastikan yang anda telah mengisi borang ini dengan lengkap.

SILA HANTARKAN BORANG YANG LENGKAP KE ALAMAT BERIKUT:

**PENGARAH
JABATAN LINK & PEJABAT WILAYAH
BANK NEGARA MALAYSIA
JALAN DATO' ONN
50480 KUALA LUMPUR**

**TALIAN TOL : 1 300 88 5465
NO FAKSIMILI: 03 - 2174 1515
E- MEL : bnmtelelink@bnm.gov.my**

HAVE YOU.....

- ✓ Read the '**Procedure on Making Complaint**' on the front page?
- ✓ Attach all important documents:-
 - i) decision of the Complaint Unit of the insurance company/takaful operator concerned
 - ii) other supporting documents such as police or medical reports
- ✓ Ensure that you have duly completed this form.

PLEASE SUBMIT THE DULY COMPLETED FORM TO:



MAKLUMAT PENGADU

Complainant's Details

Nama <i>Name</i>	No. Tel. <i>Tel. No</i>
No. KP <i>IC No</i>	Faks <i>Fax</i>
No. Pendaftaran Perniagaan <i>Business Registration No.</i>	e-mel <i>e-mail</i>
Alamat Surat Menyurat <i>Correspondence Address</i>	

MAKLUMAT ADUAN

Complaint Details

Nama Syarikat Insurans / Pengendali Takaful <i>Name of Insurance Company / Takaful Operator</i>	
No. Polisi <i>Policy No.</i>	Jumlah yang dituntut <i>Claim Amount</i>
Jumlah diinsurankan <i>Amount Insured</i>	No. Rujukan <i>Reference No.</i>
Jenis Polisi Insurans / Takaful (sila tandakan ✓) <i>Type of Insurance Policy / Takaful (please tick ✓)</i>	
Motor <i>Motor</i>	Liability <i>Liability</i>
Hayat / Keluarga <i>Life / Family</i>	Perubatan & Kesihatan <i>Medical & Health</i>
Kebakaran <i>Fire</i>	Kemalangan Diri <i>Personal Accident</i>
Lain-lain, sila nyatakan <i>Others, please specify</i>	

Jenis Aduan (sila tandakan ✓)

Type of Complaint (Please tick ✓)

Tuntutan <i>Claims</i>		Pengunderaitan <i>Underwriting</i>		Pemasaran & Penjualan <i>Marketing & Sale</i>	
Kelewatan <i>Delay</i>		Tiada pembaharuan <i>Non-renewal</i>		Perkhidmatan ejen <i>Agent's service</i>	
Tidak berpuas hati dengan tawaran <i>Unsatisfactory offer</i>		Kelewatan pengeluaran polisi <i>Delay in policy issuance</i>		Teknik jualan secara paksa <i>Pressure selling techniques</i>	
Penolakan tuntutan <i>Repudiation</i>		Tahun kritikal <i>Critical year</i>		Ilustrasi jualan & risalah yang mengelirukan <i>Misleading illustrations & brochures</i>	
		Nilai serahan & bonus polisi <i>Surrender values & policy bonuses</i>			
		Pembatalan polisi / pemulangan premium <i>Policy cancellation / premiums refunds</i>			
Lain-lain, sila nyatakan <i>Others, please specify</i>					

