



Insurans / Takaful

Insurance /Takaful

PROSEDUR MEMBUAT ADUAN

PERKARA-PERKARA YANG PERLU ANDA TAHU SEBELUM MEMBUAT ADUAN

Anda hendaklah mendapatkan penyelesaian aduan anda dengan Unit Aduan syarikat insurans/takaful terbabit sebelum melengkapkan borang aduan ini.

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan maklum balas atau keputusan syarikat insurans/takaful terbabit, anda boleh mengemukakan aduan sama ada kepada Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) atau Bank Negara Malaysia (Bank). Sila semak dengan Unit Aduan syarikat insurans/takaful terbabit tentang saluran yang betul untuk mengemukakan aduan anda.

Sekiranya anda ingin mengemukakan aduan kepada BPK, ia hendaklah dikemukakan dalam tempoh enam bulan selepas syarikat insurans/takaful membuat keputusan muktamadnya.

Aduan-aduan yang dikemukakan ke BPK adalah terhad kepada:

- RM200,000 bagi polisi motor dan kebakaran
- RM100,000 bagi lain-lain jenis polisi; dan
- RM5,000 bagi kerugian atau kerosakan harta benda pihak ketiga.

BPK, walau bagaimanapun, tidak mengendalikan aduan yang melibatkan harga produk insurans/takaful, isu-isu pengunderaitan, kes-kes penipuan dan kes yang telah atau sedang dirujuk ke mahkamah.

Alamat BPK: FMB's address:

Biro Pengantaraan Kewangan
Tingkat 25, Bangunan Darul Takaful
4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
No. Telefon: 03-2272 2811
No. Faksimili: 03-2274 5752

Kes-kes yang tidak dikendalikan oleh BPK boleh dikemukakan ke Bank.

Bank, walau bagaimanapun, tidak mengendalikan:

- aduan yang melibatkan tuntutan yang melebihi RM500,000, kecuali ia melibatkan kualiti perkhidmatan dan pengendalian tuntutan yang tidak adil;
- aduan yang telah dikemukakan kepada BPK atau mahkamah dan yang dikemukakan melalui firma-firma peguam atau yang sedang mereka kendalikan (kecuali tentang pengesahan perlindungan insurans/takaful);
- aduan mengenai bengkel kereta yang tidak tersenarai dalam Skim Bengkel Pembaik Kereta Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM).
- aduan daripada ejen terhadap prinsipalnya; dan
- aduan oleh kakitangan terhadap majikan mereka.

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 insurer/takaful operator concerned before completing this form.

If you are not satisfied with the response or decision of the insurer/takaful operator concerned, you may submit your complaint either to the Financial Mediation Bureau (FMB) or Bank Negara Malaysia (the Bank). Kindly check with the Complaints Unit of insurer/takaful operator concerned on the proper avenue for dealing with your complaint.

If you need to submit your complaint to FMB, it must be done within six months from the date of the insurance company /takaful operator's final decision.

Complaints referred to the FMB are limited to:

- RM200,000 for motor and fire policies
- RM100,000 for other classes of policies; and
- RM5,000 for third party property damage

The FMB, however, will not handle complaints involving pricing of insurance products, underwriting, fraud cases, and cases that have been or are being referred to the court.

For all other cases which are not within the purview of FMB may be referred to the Bank.

The Bank, however, will not handle:

- complaint involving claim exceeding RM500,000 except if it relates to a complaint on the quality of service and unfair claim handling;
- complaint which has been forwarded to FMB or the court, and referred by legal firms or under their conduct (except on confirmation of cover);
- complaint against a motor workshop which is not under PIAM Approved Repairers Scheme.
- complaint by agent against his/her principal; and
- complaint by staff against their employer.



SUDAHKAH ANDA.....

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

SILA HANTARKAN BORANG YANG LENGKAP KE ALAMAT BERIKUT:

HAVE YOU.....

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

PLEASE SUBMIT THE DULY COMPLETED FORM TO:

**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**



MAKLUMAT PENGADU

Complainant's Detail

Nama <i>Name</i>	No. Tel. <i>Tel.No.</i>
No. K.P <i>I.C. 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> <input type="checkbox"/>	Liabiliti <i>Liability</i> <input type="checkbox"/>
Hayat / Keluarga <i>Life / Family</i> <input type="checkbox"/>	Perubatan & Kesihatan <i>Medical & Health</i> <input type="checkbox"/>
Kebakaran <i>Fire</i> <input type="checkbox"/>	Kemalangan Diri <i>Personal Accident</i> <input type="checkbox"/>
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> <input type="checkbox"/>	Tiada Pembaharuan <i>Non-renewal</i> <input type="checkbox"/>	Perkhidmatan Ejen <i>Agent's services</i> <input type="checkbox"/>
Tidak berpuas hati dengan tawaran <i>Unsatisfactory offer</i> <input type="checkbox"/>	Kelewatan mengeluarkan polisi <i>Delay in policy issuance</i> <input type="checkbox"/>	Teknik jualan secara paksa <i>Pressure selling techniques</i> <input type="checkbox"/>
Penolakan tuntutan <i>Repudiation</i> <input type="checkbox"/>	Tahun kritikal <i>Critical year</i> <input type="checkbox"/>	Ilustrasi jualan & risalah yang mengelirukan <i>Misleading illustrations & brochures</i> <input type="checkbox"/>
	Nilai serahan & bonus polisi <i>Surrender values & policy bonuses</i> <input type="checkbox"/>	
	Pembatalan polisi / pemulangan premium <i>Policy cancellation / premiums refunds</i> <input type="checkbox"/>	

Others, please specify



Complaint Form

(Sila lampirkan **salinan** dokumen-dokumen yang berkaitan dengan aduan ini dan pastikan fakta-fakta mengenai aduan ini diterangkan dengan jelas.)

(Please enclose photocopies of the relevant documents and ensure that the facts of complaint are explained clearly)

Saya mengaku bahawa maklumat di atas adalah benar dan diberikan secara sukarela. Saya faham adalah penting untuk memberikan maklumat sepenuhnya mengenai aduan saya supaya Bank dapat menyiasatnya dengan secepat yang mungkin. **Saya juga memberi kebenaran kepada Bank untuk mengemukakan borang aduan lengkap saya berserta dokumen berkaitan kepada syarikat insurans/takaful berkenaan agar aduan saya dapat disiasat dengan sewajarnya.**

I hereby declare that the information above is true and given voluntarily. I understand that it is important for me to provide full information of my complaint so that the Bank can investigate my complaint as soon as possible. I also give my permission to the Bank to forward my completed complaint form and the related documents to the insurer/takaful operator concerned in order for my complaint to be properly investigated.

Signature

Date