

Unit Aduan Takaful Ikhlas bertanggungjawab untuk mengendalikan semua aduan pelanggan secara efisien dan memuaskan hati pelanggan serta mengambil langkah untuk memperbaiki dan mengelakkan jenis aduan yang sama di masa akan datang.

Bagaimana membuat aduan ?

Borang Aduan boleh didapati di Pusat Khidmat pelanggan kami. Borang aduan juga boleh didapati di laman sesawang kami.

Pengesahan penerimaan aduan akan dibuat dalam tempoh 24 jam. Untuk kes yang tidak rumit, kami akan memberikan maklum balas dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan. Untuk kes yang rumit, kami akan memberikan maklum balas dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dan pengadu akan dimaklumkan tentang perkembangan kes tersebut setiap 30 hari sehinggalah kes tersebut selesai.

Pengadu boleh memilih sama ada mengisi borang aduan yang telah disediakan atau menghantar surat aduan beserta maklumat butiran diri, iaitu nama, alamat, nombor telefon, nombor polisi dan jenis aduan.

Bagaimana membuat cadangan/permintaan?

Anda juga boleh mengisi Borang Maklumbalas di laman sesawang atau di Pusat Khidmat Pelanggan. Anda juga boleh menghantar surat maklum balas beserta butiran diri kepada kami.

Dimana aduan/maklum balas patut dihantar ?

Sila hantarkan Aduan/Maklum balas atau surat menyurat ke Unit Aduan:

Takaful Ikhlas Sdn Bhd

IKHLAS Point, Tower 11A

Avenue 5, Bangsar South,

No. 8 Jalan Kerinchi

59200 Kuala Lumpur

(Untuk Perhatian: Unit Aduan & Jabatan Perkhidmatan Pengurusan Pelanggan, Tingkat 3A)

Unit Aduan :

Naib Presiden : Puan Zanida Zakaria

Telephone No : (603) 2723 9696

Fax No : (603) 2711 8448

E-mail : complaints@takaful-ikhlas.com.my

Sekiranya anda ingin membuat rayuan terhadap keputusan yang telah dibuat oleh syarikat :

Pengadu boleh memajukan aduan tersebut kepada 'Financial Mediation Bureau' (FMB) dalam tempoh 6 bulan dari tarikh keputusan muktamad yang diberikan oleh pihak syarikat atau kepada Jabatan Komunikasi, Bank Negara Malaysia (BNM).

Berikut adalah maklumat FMB dan BNM:

FMB :

Tingkat 25, Dataran Kewangan Darul Takaful, 4 Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur

Telephone No : 03-2272 2811 Fax No : 03-2274 5752

E-mail: enquiry@fmb.org.my

BNM :

Corporate Communications Department, Bank Negara Malaysia,

Level 14B, P. O. Box 10922, 50929, Kuala Lumpur

Telephone No : 1-300-88-5465

Fax No : 03-2174 1515

E-mail: bnmtelelink@bnm.gov.my

Sekiranya anda memerlukan penerangan lanjut mengenai saluran aduan yang berkait dengan FMB atau BNM, sila hubungi Unit Aduan.