

LIAM perkenal piagam pelanggan

“ Kami melancarkan Piagam Pelanggan ini kerana pemegang polisi adalah tanggungjawab kami memandangkan pengguna kini semakin berpengetahuan dan mempunyai permintaan yang tinggi”

Md Adnan Md Zain
Presiden LIAM



PERSATUAN Insurans Hayat Malaysia (LIAM) memperkenalkan piagam pelanggan sebagai sebahagian usaha menyediakan perkhidmatan nilai tambah selain meningkatkan ketelusan, integriti dan ketepatan masa kepada pengguna.

Selaras dengan inisiatif Bank Negara Malaysia meningkatkan kecakapan dalam sektor kewangan, piagam terbabit memberikan butiran mengenai standard perkhidmatan yang ditawarkan oleh ahli dan dipaparkan di laman web korporat masing-masing serta di kaunter perkhidmatan.

Langkah menyiarkan semua standard perkhidmatan itu dapat memastikan bahawa jangkaan pelanggan ditetapkan dengan jelas dan mereka boleh membuat aduan jika standard penyampaian yang dijanjikan itu tidak ditunaikan.

Dengan meningkatnya kes penipuan insurans akhir-akhir ini, industri insurans hayat berusaha keras untuk mengurangkan kemungkinan yang boleh mencetuskan kepada komplot sedemikian.

Dalam piagam itu, ahli dikehendaki memberitahu mengenai pendekatan dan langkah yang diambil untuk mengawal dan memerangi kes terbabit.

Ia juga menggambarkan prinsip toleransi sifar industri apabila berurusan dengan penipuan insurans.

Piagam itu juga menekankan perkara penting lain yang mesti diingati oleh pemegang polisi apabila membuat

keputusan.

Ini meliputi aspek maklumat peribadi, komprehensif dan ketelusan dalam maklumat produk.

Presiden LIAM, Md Adnan Md Zain, berkata piagam pelanggan adalah komitmen padu oleh semua syarikat ahli persatuan itu, iaitu salah satu cara untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih cemerlang dan memupuk kepercayaan antara pengguna dan penanggung insurans.

“Kami melancarkan Piagam Pelanggan ini kerana pemegang polisi adalah tanggungjawab kami memandangkan pengguna kini semakin berpengetahuan dan mempunyai permintaan yang tinggi.

“Justeru, standard perkhidmatan yang cemerlang amat penting dan piagam Pelanggan pasti akan memberi nilai tambah kepada tahap perkhidmatan kami,” katanya.

Md Adnan berkata semua syarikat ahli LIAM sudah memuat naik piagam pelanggan di laman web masing-masing kerana ini adalah sebahagian daripada dedikasi industri insurans hayat kepada pelanggannya.

LIAM mempunyai 17 ahli yang terdiri daripada 15 syarikat insurans hayat dan dua syarikat insurans hayat semula.

Matlamatnya adalah untuk menggalakkan perkembangan industri insurans hayat, meningkatkan pemahaman tentang faedah insurans hayat, meningkatkan imej dan profesionalisme industri insurans hayat dan membantu pihak berkuasa untuk membangunkan industri yang mantap dan kukuh.