

## Piagam Pelanggan dimulakan Januari lalu- LIAM

KUALA LUMPUR 7 Mac – Semua ahli Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM) telah menerima pakai Piagam Pelanggan mulai Januari 2011 untuk menyediakan perkhidmatan nilai tambah dan meningkatkan ketelusan, integriti dan ketepatan masa kepada para penggunanya.

Presiden Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM), Md. Adnan Md. Zain berkata, piagam itu merupakan komitmen ahli-ahlinya untuk menyediakan perkhidmatan cemerlang dan memupuk kebolehpercayaan antara pengguna dan penanggung insurans.

Piagam itu menjelaskan butir-butir mengenai standard perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat ahli dan dipaparkan di laman web korporat ahli-ahli

LIAM serta di kaunter perkhidmatan untuk memastikan jangkakan pelanggan ditetapkan dengan jelas.

Orang ramai boleh membuat aduan jika standard penyampaian yang dijanjikan kepada mereka itu tidak ditunaikan, katanya.

“Peningkatan kes penipuan insurans menyebabkan para peserta industri berusaha untuk mengurangkan kemungkinan untuk terlibat dalam komplot yang sama.

“Dalam Piagam ini, ahli-ahli LIAM perlu memberitahu mengenai pendekatan dan langkah bagi mengawal dan memerangi kes-kes begitu, sekali gus menggambarkan prinsip toleransi sifar industri ini apabila berurusan dengan penipuan insurans,” katanya.