

LIAM ADOPTS CLIENT CHARTER TO CULTIVATE TRUSTWORTHINESS AND TO COMBAT INSURANCE FRAUD

采纳客户宪章建立互信 寿险公会打击保险欺诈

(吉隆坡 7 日讯) 随着保险欺诈事件日益增加, 马来西亚人寿保险公会 (LIAM) 宣布, 其公会所有会员已从今年 1 月开始, 采纳客户宪章, 显示业者对保险欺诈事件的零妥协立场。

公会主席安南莫哈末再因今日在文告中指出, 根据此宪章, 会员公司有清楚说明会采取何种措施去抑制及克服保险欺诈事件。

他说, 宪章也强制保单持有人在作出决定时, 必须紧记多项要

点, 包括个人资料、产品资料的完整性与透明度, 还有免费阅览期及免责声明等。

他表示, 客户宪章形同所有会员公司作出的一项承诺, 即提供更佳服务, 在消费者和保险业者之间建立信任。

为服务水平增值

“我们是因为考量

到保险业者有责任去照顾保单持有人, 而推展客户宪章, 现在的消费者越来越精明, 要求也很高, 因此为他们提供良好标准服务是迫切的, 而客户宪章肯定将为我们的服务水平增值。”

他说, 马来西亚人寿保险公会的所有会员已将客户宪章上载公司

寿险公会属下 17 家寿险公司成员

- 安联人寿 (Allianz Life Insurance Malaysia Bhd)
- 大马人寿保险 (AmLife Insurance Bhd)
- 美国友邦保险 (American International Assurance Bhd)
- 安盛艾芬寿险 (AXA AFFIN Life Insurance Bhd)
- 联昌英杰华保险 (CIMB Aviva Assurance Bhd)
- Etiqa 保险 (Etiqa Insurance Bhd)
- 大东方人寿保险 (Great Eastern Life Assurance (Malaysia) Bhd)
- 汉诺威再保险大马分公司 (Hannover Life Re, Malaysian Branch)
- 丰隆保险 (Hong Leong Assurance Bhd)
- ING 保险 (ING Insurance Bhd)
- 马联合保险 (Malaysian Assurance Alliance Bhd)
- 大马人寿再保险集团 (Malaysian Life Reinsurance Group Bhd)
- 宏利人寿保险 (Manulife Insurance Bhd)
- 大马苏黎世保险 (MCIS ZURICH Insurance Bhd)
- 保诚保险 (Prudential Assurance Malaysia Bhd)
- 大马东京海事保险 (Tokio Marine Life Insurance Malaysia Bhd)
- Uni.Asia 寿险 (Uni.Asia Life Assurance Bhd)

网页, 各公司的客户宪章亦可在公司作业处获取。

他补充, 客户宪章是配合马来西亚国家银行提升金融界效能的计划, 旨在让客户详细了

解会员公司所提供的服务标准。

“公告整个服务标准将有助于确保迎合客户的期望, 若提供给客户的服务未达到标准, 他们也可以投诉。”