

寿险公会推行客户宪章防欺诈

（吉隆坡7日讯）马来西亚人寿保险公会指，该公会所有会员已从今年1月开始采纳一项客户宪章，其中根据该宪章，保险业者有需清楚说明采取何种措施去抑制及克服保险欺诈事件。

该公会主席末阿德南末晋今日发文告表示，为了提供增值服务给客户，进一步改善服务的透明度、诚信与及时性效率，该公会所有会员已从今年1

月开始采纳一项客户宪章。

客户可在个别公司的网站及服务柜台处获取此宪章。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，他们也可以作出投诉。

随著保险欺诈事件日益增加，业者无不深切期望降低可导致类似事件发生的可能性。根据此宪章，会员公司有需清

楚说明采取何种措施去抑制及克服这些事件。它也反映了业者对保险欺诈事件所抱持的零容忍立场。

宪章也强调了保单持有人在作出决定时必须紧记的多项要点，这包括个人资料，产品资料的完整性与透明度，还有免费阅览期（free-look period）及免责声明（disclaimer clause）。

末阿德南末晋说：「我们因为考量到有责任去照顾保单持有人而推展客户宪章。消费者越来越精明及要求高，因此为他们提供良好标准的服务是重要的。客户宪章肯定将有助于使我们的服务水平增值。」

根据末阿德南末晋，鉴于这是保险业者为尊贵客户提供服务不可缺少的部分，因此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网页。各公司的客户宪章亦可在公司作业处获取。