

# 壽險公會推出客戶憲章

## 供所有會員採納

(吉隆坡7日讯) 马来西亚人寿保险公会 (LIAM) 宣称, 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, 公会的所有会员已从今年1月开始采纳一项客户宪章 (client charter)。

公会主席末阿德南末晋在文告中说, 该公会的所有会员, 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。

配合马来西亚国家银行提升金融界效能的计划, 客户宪章旨在让客户能够详细了解会员公司所提供的服务标准, 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。

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)。