

# TIDAK BERPUAS HATI DENGAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN KAMI?

## BUAT ADUAN KEPADA KAMI

Emel : [servicequality@prubsn.com.my](mailto:servicequality@prubsn.com.my)  
Nombor Perhubungan: +603 2775 7188  
Lawati kami: Cawangan PruBSN atau Prudential Assurance Malaysia Berhad



PENGESAHAN BERTULIS AKAN DIBERIKAN DALAM TEMPOH SATU (1) HARI BEKERJA



## TEMPOH MAKLUM BALAS ADUAN

✓ **Kes Mudah:** Sila benarkan tempoh maklum balas sehingga 5 hari  
*Isu-isu yang bersifat ringkas dan boleh diselesaikan dengan cepat tanpa perlu semakan yang mendalam.*

✓ **Kes Kompleks:** Sila benarkan tempoh maklum balas sehingga 20 hari bekerja\*  
*Isu-isu ini memerlukan analisis yang lebih terperinci dan penilaian yang mendalam.*

\*Tempoh maklum balas mungkin berbeza bergantung kepada sifat dan kerumitan kes, terutamanya apabila maklumat atau dokumentasi pihak ketiga diperlukan.

## IKUTI LANGKAH-LANGKAH INI SEKIRANYA ANDA TIDAK BERSETUJU DENGAN KEPUTUSAN MUKTAMAD KAMI



## Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)

(Dahulu dikenali sebagai Ombudsman untuk Perkhidmatan Kewangan)

FMOS, yang dilantik oleh BNM, menyediakan perkhidmatan penyelesaian pertikaian secara percuma, bebas dan tidak memihak kepada pengguna dan pelabur kewangan, dengan memberi tumpuan kepada pertikaian kewangan yang melibatkan kerugian kewangan secara langsung.

Mana-mana individu yang tidak berpuas hati dengan keputusan pengendali takaful boleh merujuk kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS), sekiranya keputusan muktamad pengendali takaful dibuat dalam tempoh enam bulan dan amaun tuntutan adalah sehingga RM 250,000.00.

**Hantar Aduan:** <https://complaint.fmos.org.my/>

### Alamat:

Aras 14, Blok Utama,  
Menara Takaful Malaysia,  
No.4, Jalan Sultan Sulaiman,  
50000, Kuala Lumpur

**Telefon:** +603-2272 2811

**Laman Sesawang:** [www.fmos.org.my](http://www.fmos.org.my)



## Bank Negara Malaysia

Sekiranya keputusan muktamad tuntutan dibuat lebih daripada enam bulan yang lalu dan/atau amaun tuntutan melebihi RM 250,000.00, atau sebarang aduan yang di luar bidang kuasa Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS).

Sila rujuk kepada BNMLINK, Jabatan LINK & Pejabat Wilayah, Bank Negara Malaysia (BNM).

**Hantar Aduan (Borang e-LINK):** <https://bnmlink.bnm.gov.my>

BNMLINK, Jabatan LINK & Pejabat Wilayah BNM  
Aras 4, Podium Bangunan AICB  
No. 10, Jalan Dato' Onn  
50480 Kuala Lumpur

### Telefon:

- Tempatan: 1-300-88-5465 (BNMLINK)
- Luar Negara: +603-2174 1717

**Laman Sesawang:** [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my)