

CARTA ALIR PENGENDALIAN ADUAN



Adakah anda tidak berpuas hati dengan mana-mana produk dan perkhidmatan kami?

KEMUKAKAN ADUAN KEPADA KAMI

PERINGKAT 1: KEMUKAKAN ADUAN

Ikuti langkah berikut untuk membuat aduan



KEMUKAKAN ADUAN



TERIMA PENGESAHAN BERTULIS DALAM TEMPOH SATU (1) HARI BEKERJA

• UNTUK KES YANG MUDAH, SILA BERI SEHINGGA 5 HARI BEKERJA UNTUK MENERIMA MAKLUM BALAS DARIPADA FSP¹

• UNTUK KES YANG KOMPLEKS, SILA BERI SEHINGGA 20 HARI BEKERJA UNTUK MENERIMA MAKLUM BALAS DARIPADA FSP²

PERINGKAT 2: PENYELESAIAN

Ikuti langkah berikut sekiranya terdapat percanggahan terhadap keputusan muktamad syarikat.

KES BERADA DI BAWAH BIDANG KUASA PERKHIDMATAN OMBUDSMAN PASARAN KEWANGAN (FMOS)³ (DALAM HAD ATAU SKOP KEWANGAN**)

KES TIDAK BERADA DI BAWAH BIDANG KUASA FMOS

MELEBIHI HAD KEWANGAN

DI LUAR SKOP FMOS

JIKA FSP DAN PENGADU BERSETUJU UNTUK KES DIKENDALIKAN OLEH FMOS

SAMA ADA FSP ATAU PENGADU TIDAK BERSETUJU UNTUK KES DIKENDALIKAN OLEH FMOS

KEMUKAKAN DI FMOS

KEMUKAKAN DI BNM LINK

JIKA ANDA TIDAK BERSETUJU DENGAN KEPUTUSAN OLEH FMOS ATAU BNM LINK

RUJUK KES KE MAHKAMAH UNTUK TINDAKAN SIVIL

IMBAS KOD QR UNTUK HAD KEWANGAN DAN SKOP FMOS



¹ FSP bermaksud Penyedia Perkhidmatan Kewangan. Dalam konteks ini, FSP merujuk kepada Great Eastern Takaful Berhad.

² Bergantung kepada sifat dan kerumitan kes, seperti apabila maklumat atau dokumentasi pihak ketiga diperlukan.

³ FMOS, yang dilantik oleh Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, menawarkan perkhidmatan penyelesaian pertikaian secara percuma, bebas, dan adil untuk pengguna kewangan dan pelabur, dengan fokus kepada pertikaian pasaran kewangan yang melibatkan kerugian kewangan secara langsung.

Bagaimana untuk mengemukakan aduan?



Hubungi kami: 03-4259 8380



Emel kami: cfu@greateasterntakaful.com



Melawat ke cawangan terdekat

Tulis kepada kami: Unit Maklum Balas Pelanggan
Great Eastern Takaful Berhad
Level 3 Menara Great Eastern
303 Jalan Ampang
50450 Kuala Lumpur



Great Eastern Takaful Berhad adalah ahli Perbadanan Insurans Deposit Malaysia

Lokasi rangkaian cawangan:

ALOR SETAR

66 & 68 JALAN TELUK WANJAH
05200 ALOR SETAR, KEDAH

BATU PAHAT

109, JALAN RAHMAT,
83000 BATU PAHAT, JOHOR

BINTULU

NO 313, LOT 3956, PHASE 4
BINTULU PARKCITY COMMERCE
SQUARE
JALAN TUN AHMAD ZAIDI / JALAN
TANJUNG BATU
97000 BINTULU, SARAWAK

IPOH

WISMA GREAT EASTERN
NO 16, PERSIARAN TUGU
GREENTOWN AVENUE
30450 IPOH, PERAK

JOHOR BAHRU

WISMA GREAT EASTERN
03-02, GETB BIZ DEV DEPT
BLK A, KOMERSIL SOUTHKEY MOZEK
PERSIARAN SOUTHKEY 1
80150 JOHOR BAHRU

KLANG

NO.8 & 10 JALAN TIARA 2A
BANDAR BARU KLANG
41150 KLANG, SELANGOR

KLUANG

NO 22 & 24
JALAN MD LAZIM SAIM
86000 KLUANG, JOHOR

KOTA BHARU

NO. S25 /5252-T & U
JALAN SULTAN YAHYA PETRA
15200 KOTA BHARU, KELANTAN

KOTA KINABALU

WISMA GREAT EASTERN
LEVEL 4 & 5
NO. 65 JALAN GAYA
88000 KOTA KINABALU, SABAH

KUALA TERENGGANU

2ND FLOOR, 6F
BANGUNAN PERSATUAN HIN ANN
JALAN AIR JERNIH
20300 KUALA TERENGGANU

KUALA LUMPUR

MENARA GREAT EASTERN
MEZZANINE FLOOR
303 JALAN AMPANG
50450 KUALA LUMPUR

KUANTAN

A25 JALAN DATO LIM HOE LEK
25200 KUANTAN, PAHANG

KUCHING

HOUSE NO 51, LOT 435,
SECTION 54,
KTLD TRAVILION COMMERCIAL CENTRE
JALAN PADUNGAN
93100 KUCHING, SARAWAK

LAHAD DATU

GROUND & 1ST FLOOR,
MDLD 3804, LOT 66
FAJAR CENTRE, JALAN SEGAMA
91100 LAHAD DATU, SABAH

MELAKA

NO.23 JALAN PM 15,
PLAZA MAHKOTA
75000 MELAKA

MIRI

LOTS 1260 & 1261,BLOCK 10, M.C.L.D
JALAN MELAYU
98000 MIRI, SARAWAK

PENANG

25, LIGHT STREET
10200 PENANG

SANDAKAN

LOT 5 & 6, BLOCK 40, LORONG INDAH 15,
BANDAR INDAH PHASE 7, MILE 4,
NORTH ROAD,
90000 SANDAKAN, SABAH

SEREMBAN

101 & 103
JALAN YAM TUAN
70000 SEREMBAN
NEGERI SEMBILAN

SIBU

NO. 10 A-F, WISMA GREAT EASTERN
PERSIARAN BROOKE
96000 SIBU, SARAWAK

TAIPING

133A JALAN BARRACK
34000 TAIPING
PERAK

TAWAU

GROUND FLOOR,
WISMA GREAT EASTERN
JALAN BILLIAN,
91000 TAWAU, SABAH