



LAYANAN ADIL TERHADAP PELANGGAN KEWANGAN

Di Pacific & Orient Insurance Co. Berhad, pelanggan kami adalah teras kepada semua yang kami lakukan. Objektif kami adalah untuk menjadi penyedia perlindungan insurans pilihan. Kami dipandu oleh satu set prinsip untuk mengembangkan perniagaan kami dan mencapai misi kami. Kami percaya pada integriti yang menjadikan kami kekal beretika dan profesional dalam semua urusan kami untuk manfaat masyarakat secara amnya.

Kami komited untuk menyampaikan produk nilai tambah dan perkhidmatan berkualiti melalui kakitangan yang cekap, rangkaian pengedaran yang berkesan dan penggunaan teknologi yang cekap yang menyokong pengurusan dan inovasi perniagaan yang mantap dalam persekitaran yang kreatif, dinamik dan agresif. Pemerolehan

HUBUNGI KAMI

Kami juga berminat untuk mendengar jika anda merasakan kami telah melebihi jangkaan anda. Sekiranya anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang kami berikan kepada anda, kami amat mengalu-alukan komen baik anda. Untuk memberikan maklum balas anda atau memfailkan aduan kepada kami, anda boleh menghubungi kami melalui kaedah berikut:

Website	: www.poi2u.com
E-mail	: poi2u@pacific-orient.com
Call Centre	: 1800 88 2121
Roadside Assist	: 1300 80 8800 (24 Hrs Accident & Breakdown)

PIAGAM LAYANAN ADIL KEPADA PELANGGAN

Pengerusi, Lembaga Pengarah dan Pengurusan Kanan komited untuk menyampaikan hasil pengguna kewangan yang baik kepada pelanggan kami. Kami percaya dalam membina hubungan jangka panjang dan saling menguntungkan dengan pelanggan kami. Piagam ini menyatakan komitmen kami untuk menyediakan piawaian keadilan tertinggi dalam semua urusan kami dengan pelanggan kami.

Untuk melindungi kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan kami:

KOMITMEN KAMI	STANDARD PERKHIDMATAN
1. Kami komited untuk menerapkan urusan adil ke dalam budaya korporat dan nilai teras institusi kami	<ul style="list-style-type: none">i) Kami akan menetapkan piawaian minimum tentang amalan perniagaan yang adil dalam semua urusan dengan pelanggan kami. Ini termasuk menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan yang sesuai dengan keadaan kewangan pelanggan kami dan memelihara kerahsiaan maklumat pelanggan kami;ii) Kami akan melatih semua kakitangan yang melayani pelanggan untuk memberikan nasihat dan cadangan yang berkualiti; daniii) Kami akan mengambil maklum balas pelanggan dengan serius dan memberikan maklum balas membina segera kepada kakitangan kami.
2. Kami komited untuk memastikan pelanggan diberikan terma yang adil	<ul style="list-style-type: none">i) Kami akan memastikan bahawa terma dalam kontrak atau perjanjian kami adalah adil, telus dan disampaikan dengan baik kepada pelanggan;ii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat menyatakan hak, liabiliti dan obligasi masing-masing dengan jelas dan sejauh mungkin dalam bahasa yang mudah; daniii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tidak diubah dengan pemberitahuan awal kami kepada pelanggan.
3. Kami komited untuk memastikan pelanggan diberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya mengenai perkhidmatan dan produk kewangan	<ul style="list-style-type: none">i) Kami akan memberikan pelanggan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya dalam helaian pendedahan produk;ii) Kami akan mendedahkan ciri produk utama, yuran dan caj, risiko dan faedah dengan cara yang jelas dan ringkas; daniii) Kami akan memastikan terma kritikal dibawa kepada perhatian pelanggan dan dijelaskan kepada pelanggan.
4. Kami komited untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami menjalankan penjagaan yang sewajarnya, kemahiran dan ketekunan semasa berurusan dengan pelanggan	<ul style="list-style-type: none">i) Kami akan menjalankan jualan, pengiklanan dan pemasaran perkhidmatan dan produk kewangan kami dengan integriti dan tidak akan membuat tuntutan palsu atau berlebihan;ii) Kami akan mengelakkan atau mendedahkan dengan jelas percanggahan kepentingan yang sebenar atau berpotensi; daniii) Kami akan memastikan imbuhan kakitangan mengambil kira sama ada petunjuk prestasi utama yang berkaitan dengan layanan adil terhadap pelanggan telah dicapai.
5. Kami komited untuk memastikan pelanggan menerima nasihat dan cadangan yang sesuai yang mengambil kira keperluan dan keadaan kewangan mereka	<ul style="list-style-type: none">i) Kami akan memberikan nasihat atau cadangan yang jelas, relevan dan berkualiti berdasarkan pertimbangan yang mencukupi tentang objektif kewangan, keperluan, keadaan, situasi kewangan dan selera risiko pelanggan supaya pelanggan boleh membuat keputusan termaklum;ii) Kami akan memastikan nasihat atau cadangan dibuktikan dengan asas yang munasabah dan demi kepentingan terbaik pelanggan; daniii) Kami akan memastikan bahawa data dan privasi pelanggan kami dilindungi.

<p>6. Kami komited untuk memastikan aduan dan tuntutan pelanggan dikendalikan dengan segera, adil dan berkesan</p>	<ul style="list-style-type: none"> i) Kami akan menyediakan proses pengendalian aduan yang betul dan didokumenkan dengan baik dan menyediakan pilihan penyelesaian yang jelas sekiranya pelanggan membuat keputusan untuk meningkatkan lagi aduan mereka; ii) Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan betul untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan dengan cara yang berkesan dan tepat pada masanya; dan iii) Kami akan memantau dan menilai sifat dan trend aduan yang diterima melalui analisis punca yang berkesan dan selepas itu mengambil langkah yang mencukupi untuk memperbaiki kelemahan yang dikenal pasti.
<p>7. Kami komited untuk memastikan pengguna yang terdedah dilayan secara adil dan saksama, termasuk oleh kakitangan, wakil dan ejen kami</p>	<ul style="list-style-type: none"> i) Kami akan memastikan bahawa kami menilai keperluan pengguna yang terdedah dalam pangkalan pelanggan dan pasaran sasaran kami dan melaksanakan dasar yang sesuai untuk memenuhi keperluan ini; ii) Kami akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami terlatih untuk mengiktiraf, menilai dan bertindak balas dengan sewajarnya kepada keperluan pelanggan yang terdedah; dan iii) Kami akan mempunyai mekanisme pemantauan dan penilaian yang mencukupi untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami bertindak balas terhadap keperluan pelanggan yang terdedah dan membuat penambahbaikan yang perlu untuk memastikan pengguna yang terdedah terus menerima layanan yang adil dan saksama.