Got an issue with your bank, insurance company, takaful operator or e-money issuers?



Here are three steps to resolve it:

1

Contact the **Complaints Unit** of your bank, insurance company, takaful operator or e-money issuer

List of Complaints Unit:
bnm.gov.my/fsplist

2

Obtain a response and final decision on your complaint from the Complaints Unit

3

If there is no response after 14 days OR if the response is unsatisfactory, contact **BNMLINK**

Contact BNMLINK at:
bnm.gov.my/contact-us/BNMLINK

Alternative support channels available:

Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)

www.akpk.org.my

Debt management

Financial advice

Financial Markets Ombudsman Service (FMOS)

www.fmos.org.my

Financial, insurance, investment and capital market dispute resolution not exceeding RM250,000

Tribunal for Consumer Claims

ttpm.kpdn.gov.my

Out-of-court consumer dispute resolution

For details on each agency's exact scope of jurisdiction, refer to their respective websites shown above.

BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

FEN FINANCIAL EDUCATION NETWORK

For more information, visit BNMLINK webpage
bnm.gov.my/bnmlink

Mempunyai aduan terhadap bank, syarikat insurans, pengendali takaful atau pengeluar e-wang anda?



Berikut adalah tiga cara untuk menyelesaikannya:

1

Hubungi **Unit Aduan** bank, syarikat insurans, pengendali takaful atau pengeluar e-wang anda

Senarai Unit Aduan
bnm.gov.my/fsplist

2

Dapatkan maklum balas dan keputusan muktamad mengenai aduan anda daripada Unit Aduan

3

Jika anda tidak menerima maklum balas selepas 14 hari ATAU maklum balas yang diterima adalah tidak memuaskan, anda boleh berhubung dengan **BNMLINK**

Hubungi BNMLINK di
bnm.gov.my/contact-us/BNMLINK

Saluran bantuan alternatif yang tersedia:

Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)
www.akpk.org.my

- Pengurusan hutang
- Pendidikan kewangan

Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan
www.fmos.org.my

- Penyelesaian pertikaian produk perbankan, insurans/takaful, pelaburan dan pasaran modal tidak melebihi RM250,000

Tribunal Tuntutan Pengguna
ttpm.kpdn.gov.my

- Penyelesaian pertikaian pengguna di luar mahkamah

Untuk maklumat lanjut tentang skop bidang kuasa setiap agensi, sila rujuk laman web masing-masing yang tertera di atas.

BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

FEN FINANCIAL EDUCATION NETWORK

Untuk maklumat lanjut, sila layari laman web BNMLINK
bnm.gov.my/bnmlink