



Kongsikan Maklum Balas Anda Berkaitan Produk Atau Perkhidmatan BSN

Kami sentiasa komited untuk menambah baik kualiti produk dan perkhidmatan kami.

BAGAIMANA UNTUK MENGEMUKAKAN ADUAN?

- ✓ **E-mel**
customercare@bsn.com.my
- ✓ **Telefon**
+603-2613 1900
- ✓ **Cawangan**
Kunjungi Cawangan BSN terdekat
- ✓ **Alamat Surat-menyurat**
Bahagian Pengurusan Aduan,
Jabatan Customer Experience,
Wisma BSN,
117 Jalan Ampang,
50450 Kuala Lumpur

PERINGKAT 1: ADUAN

Langkah-langkah untuk mengemukakan aduan adalah seperti berikut

- 1 Kemukakan aduan kepada BSN.
- 2 Pengesahan penerimaan aduan akan diberikan secara bertulis dalam tempoh satu (1) hari bekerja
- 3 Bagi kes ringkas, BSN akan memberikan pengakuan bertulis dalam masa **5 hari bekerja**.
Bagi kes kompleks, BSN akan memberikan pengakuan bertulis dalam masa **20 hari bekerja**.

PERINGKAT 2: SALURAN PENYELESAIAN ALTERNATIF

Sila rujuk langkah-langkah berikut sekiranya pengadu tidak bersetuju dengan keputusan muktamad BSN



Nota: ¹ Bergantung pada tahap kompleksiti kes, contohnya apabila maklumat atau dokumen pihak ketiga diperlukan. ² FMOS, yang dilantik oleh Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, menyediakan perkhidmatan penyelesaian pertikaian secara percuma, bebas dan saksama kepada pengguna serta pelabur kewangan, dengan memberi tumpuan kepada pertikaian dalam pasaran kewangan dan modal yang melibatkan kerugian kewangan secara langsung.