

ALERT: NATION-WIDE CUSTOMER SERVICE SURVEY

Bank Negara Malaysia (BNM) had reviewed the insurance industry's clients' charters and advised that the insurance industry to establish processes to measure services against the published charters for long-term benefits to both the insurance customers and industry.

In order to measure the customer service levels in the industry based on the Customer Service Charter (CSC), the insurance industry has engaged Nielsen Malaysia (<http://www.nielsen.com/my>) to conduct a customer service survey. The survey will commence from **21 May - 7 September 2018.**

Should you be approached for this survey (through phone calls/face-to-face interviews), we would appreciate your participation to help us improve our customer service levels, to better serve you in the future. At the same time, we want to ensure you that all your responses will remain confidential.

In case of any doubt or if you wish to re-confirm this survey, kindly do call our customer service number at 1-800-881629 or general line at 03-26338999 or any of our branches.

Thank you.

**The Management of
The Pacific Insurance Berhad (91603-K)**

NOTIS : TINJAUAN PERKHIDMATAN PELANGGAN SELURUH NEGARA

Bank Negara Malaysia telah mengkaji semula piagam pelanggan industri insurans dan menasihatkan bahawa industri insurans telah menubuhkan proses bagi mengukur perkhidmatan terhadap piagam yang diterbitkan untuk faedah jangka panjang kepada pelanggan insurans dan industri.

Untuk mengukur tahap perkhidmatan pelanggan dalam industri berdasarkan Piagam Perkhidmatan Pelanggan (PPP), industri insurans telah melantik Nielsen Malaysia (<http://www.nielsen.com/my>) untuk menjalankan kaji selidik perkhidmatan pelanggan bermula dari **21 Mei – 7 September 2018.**

Sekiranya anda dihubungi untuk tinjauan ini (melalui panggilan telefon / wawancara perseorangan), penyertaan anda amatlah kami hargai bagi membantu meningkatkan tahap perkhidmatan pelanggan kami, bagi memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada anda pada masa akan datang. Pada masa yang sama, kami akan memastikan bahawa semua jawapan anda adalah rahsia.

Sekiranya ada sebarang keraguan atau jika anda ingin mengesahkan berkenaan tinjauan ini, sila hubungi nombor khidmat pelanggan kami di 1-800-881629 atau talian am kami di 03-26338999 atau mana-mana cawangan syarikat kami.

Terima Kasih.

Pengurusan

The Pacific Insurance Berhad (91603-K)