



CONTACT US

We encourage you to reach out to us so we can assist you.

If you require further redress, you may also explore alternative resolution channels available to you.

STEPS TO RESOLVE YOUR SERVICE REQUESTS OR PROVIDE FEEDBACK

STEP
1

Please contact us through:



customer.support@aeonbank.com.my



+603 4816 8888



Live chat via app



www.aeonbank.com.my

ESCALATION / REDRESS CHANNELS

If you have feedback on the resolution provided, there are further options available to you:

STEP
2

If you have any feedback or complaint on the resolution, you may escalate to:

AEON Bank Customer Advocacy

customer.advocacy@aeonbank.com.my

We will acknowledge receipt of your complaint via email within **1 working day**.

We strive to resolve within **5 working days**. We will inform you if your case requires additional time & provide regular updates on its progress.

STEP
3

Lodge complaint with:
Central Bank of Malaysia (BNMLINK)
BNMLINK, Bank Negara Malaysia,
50929 Kuala Lumpur
1-300-88-5465
bnm.gov.my/BNMLINK

If you **did not** receive a final decision on your complaint according to stipulated time or above monetary limit of RM250,000

Lodge complaint with:
Financial Markets Ombudsman Service (FMOS)
Level 14, Menara Takaful Malaysia
No 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
+603 2272 2811
<https://www.fmos.org.my/en/>

Case falls under FMOS's jurisdiction with monetary limit below RM250,000



HUBUNGI KAMI

Kami amat mengalu-alukan anda untuk menghubungi kami sekiranya memerlukan sebarang bantuan.

Sekiranya anda memerlukan penyelesaian lanjut, anda juga boleh meneroka saluran penyelesaian alternatif yang tersedia untuk anda.

LANGKAH MUDAH UNTUK MENYELESAIKAN PERMINTAAN PERKHIDMATAN ATAU MAKLUM BALAS ANDA

LANGKAH
1

Sila hubungi kami melalui:



customer.support@aeonbank.com.my



+603 4816 8888



Sembang langsung melalui aplikasi



www.aeonbank.com.my

SALURAN PENYELESAIAN LANJUT / BANTUAN

Sekiranya anda mempunyai sebarang maklum balas mengenai penyelesaian yang telah diberikan, pilihan lanjutan ini tersedia:

LANGKAH
2

Sekiranya anda mempunyai maklum balas atau aduan lanjut berhubung penyelesaian yang diberikan, anda boleh memanjangkannya kepada:

Advokasi Pelanggan AEON Bank
customer.advocacy@aeonbank.com.my

Pihak kami akan mengesahkan penerimaan aduan anda melalui e-mel dalam tempoh **1 hari bekerja**.

Kami komited untuk menyelesaikan aduan anda dalam tempoh **5 hari bekerja**. Sekiranya kes memerlukan masa tambahan, kami akan memaklumkan dan memberikan maklumat terkini mengenai status aduan tersebut secara berkala.

LANGKAH
3

Kemukakan aduan kepada:
Bank Negara Malaysia (BNMLINK)
BNMLINK, Bank Negara Malaysia,
50929 Kuala Lumpur
1-300-88-5465
bnm.gov.my/BNMLINK

Sekiranya anda **tidak menerima** keputusan akhir mengenai aduan anda dalam tempoh yang ditetapkan atau (jika kes anda) melebihi had monetari RM250,000

Kemukakan aduan kepada:
Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)
Tingkat 14, Menara Takaful Malaysia
No 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
+603 2272 2811
<https://www.fmos.org.my/en/>

Kes termasuk di bawah bidang kuasa FMOS dengan had monetari di bawah RM250,000