

Bank Muamalat Malaysia Berhad is committed in providing our valued customers with the highest level of service standards. Upon receiving a complaint of transactional fraud, the Bank will undertake thorough investigation and fair redress. If you are a victim of transactional fraud, please lodge your complaint to us.

STEP 01 Select one of your preferred method

- 1 Report immediately to us through our scam hotline at +603-2615 8000 (local/international); or
- 2 Visit our nearest branch and complete this form; or
- 3 Send an email to us at feedback@muamalat.com.my; or
- 4 Write the complaint letter to us and drop it in the complaint and suggestion box; or
- 5 Mail it to us at:
Head,
Customer Service Department,
Bank Muamalat Malaysia Berhad,
19th floor, Menara Bumiputra,
Jalan Melaka, 50100 Kuala Lumpur

Important note:

You are highly encouraged to contact our scam hotline at +603-2615 8000 to ensure that further safety steps can be taken immediately

STEP 02 We will respond to your feedback within 14 days from the date of our receipt of your complaint

STEP 03 Please attach the police report and supporting documents with the complaint. If the supporting documents are not available, please submit immediately at any nearest Bank Muamalat branch

STEP 04 Seek assistance from Royal Malaysian Police on the outcome of the investigation

STEP 05 Seek assistance from Cybersecurity Expert to check on the device's security and absence of malware

IF The feedback is not resolved to your satisfaction, you may ask the matter to be reviewed by:

Ombudsman for Financial Services

Level 14, Main Block Menara
Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur

OR

BNMTELELINK

Bank Negara Malaysia
P.O. Box 10922
50929 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
(Overseas: 603-2174-1717)
Fax: 603-2174-1515
eLINK web form : <https://telelink.bnm.gov.my>



BORANG ADUAN PENIPUAN FRAUD COMPLAINT FORM

Muamalat Scam Hotline 03-2615 8000

Bank Muamalat Malaysia Berhad komited dalam memberikan perkhidmatan yang bermutu kepada para pelanggan yang dihargai. Pihak Bank akan sentiasa menjalankan siasatan yang menyeluruh terhadap kes penipuan transaksi yang diterima dan memberikan penyelesaian yang sewajarnya. Sekiranya anda merupakan mangsa kes penipuan transaksi, sila ajukan aduan anda kepada kami.

LANGKAH 01 Pilih salah satu cara

- 1 Laporkan segera kepada kami di talian aduan penipuan di +603-2615 8000 (tempatan/antarabangsa); atau
- 2 Kunjungi cawangan kami yang berdekatan dan lengkapkan borang ini; atau
- 3 Emelkan aduan anda kepada kami di feedback@muamalat.com.my; atau
- 4 Tuliskan aduan kepada kami dan masukkan ke peti cadangan yang disediakan; atau
- 5 Poskan kepada kami di:
Ketua,
Jabatan Perkhidmatan Pelanggan,
Bank Muamalat Malaysia Berhad,
Tingkat 19, Menara Bumiputra,
Jalan Melaka, 50100 Kuala Lumpur

Nota penting:

Walaupun begitu, anda amat digalakkan untuk menghubungi talian aduan penipuan di +603-2615 8000 untuk memastikan langkah-langkah keselamatan lanjut dapat dilakukan dengan segera

LANGKAH 02 Kami akan menjawab maklum balas anda dalam masa 14 hari daripada tarikh penerimaan aduan

LANGKAH 03 Lampirkan laporan polis dan dokumen sokongan bersama aduan. Sekiranya tiada, anda boleh menyerahkan dokumen tersebut dengan segera di mana-mana cawangan Bank Muamalat berdekatan

LANGKAH 04 Hubungi pihak Polis Diraja Malaysia untuk sebarang maklumat terkini berkenaan hasil siasatan

LANGKAH 05 Dapatkan bantuan daripada Pakar Keselamatan Siber bagi menyemak tahap keselamatan peranti dan tiada perisian berbahaya

SEKIRANYA Maklum balas tersebut tidak memuaskan, aduan boleh diajukan kepada:

Ombudsman for Financial Services

Level 14, Main Block Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur

ATAU

BNMTELELINK

Bank Negara Malaysia
P.O. Box 10922
50929 Kuala Lumpur
Tel : 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
(Luar Negara : 603-2174-1717)
Faks : 603-2174-1515
Borang web eLINK : <https://telelink.bnm.gov.my>

BORANG ADUAN PENIPUAN FRAUD COMPLAINT FORM



Tarikh kejadian | Date occurred Masa | Time

Tempat kejadian | Place of Occurrence

Panggilan | Salutation : Dato' / Datin / En / Mr / Pn / Mrs / Cik / Ms

Nama | Name

No ID | No Pendaftaran Syarikat | ID No | Business Registration No

***Wajib diisi | Mandatory field**

*Nombor Telefon | *Contact No. *E-Mel | *E-mail

***Persetujuan untuk membatalkan perbankan internet dan menyekat kad debit**

**Consent to terminate internet banking and block debit card*

Setuju | Agree Tidak Setuju | Disagree

Saya ingin mengajukan aduan seperti berikut (perlu nyatakan bagaimana kejadian berlaku dan maklumat transaksi terlibat)

I wish to forward the following complaint (to state how the incident occurred and details of transaction(s) involved)

Tandatangan | Signature

Tarikh | Date

****Sekiranya anda memerlukan maklumat terkini berkenaan aduan ini, anda boleh menghubungi kami di talian aduan penipuan di +603-2615 8000 untuk mendapatkan maklumat tentang pegawai penyiasat yang ditugaskan untuk menyiasat aduan anda.**

****If you need the latest update on the complaint, you may call our scam hotline team at +603-2615 8000 to get the contact details of the investigation officer assigned to investigate your complaint.**

Untuk Kegunaan Bank sahaja/For Bank's use only

No rujukan | Reference no

Tarikh diterima | Date received

Terima Kasih | Thank You