

[Masukkan nama dan logo Bank]

# **PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN**

## **A. LATAR BELAKANG**

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (**Piagam**) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawaian perkhidmatan bagi semua bank dalam penyediaan perkhidmatan kepada para pelanggan mereka.

[Baki halaman ini sengaja dibiarkan kosong]

## B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

### Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

#### Huraian:

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.

#### Keputusan yang dijangka:

MEMBINA KEPERCAYAAN

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	<ol style="list-style-type: none"><li>Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.</li><li>Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.</li><li>Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai saluran (seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).</li><li>Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.</li></ol>

### Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa

#### Huraian:

Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan:

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah-langkah untuk melaksanakan arahan beliau.

#### Keputusan yang dijangka:

BOLEH DIPERCAYAI

#### Sasaran Tahap Perkhidmatan:

80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.	a. Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (iaitu cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<p><u>Masa menunggu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam masa 10 minit.</li> </ul> <p><u>Masa yang diambil untuk melayan pelanggan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai.</li> <li>• Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang / deposit tetap.</li> </ul>
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<p><u>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</p> <p>a. Membuka Akaun Simpanan Asas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan Baru: dalam masa 15 minit.</li> <li>• Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit.</li> </ul> <p>b. Membuka Akaun Semasa Asas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit.</li> <li>• Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit.</li> </ul> <p>c. Penutupan Akaun.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akaun Simpanan Asas: dalam masa 10 minit.</li> <li>• Akaun Semasa Asas: dalam masa 20 minit.</li> </ul> <p>Nota: Ini tidak mengambil kira masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun —setiap bank mempunyai sistem pemprosesan/ pengenalan kepada produk dan perkhidmatan bank masing-masing.</p> <p><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit</u> Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.</p>
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u> (mata wang yang digunakan perlu dinyatakan oleh pihak bank)</p> <p>a. Pengiriman wang masuk - bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama.</li> </ul>

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya.</li> </ul> <p>b. Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama.</li> <li>• Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya.</li> </ul> <p>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.</p>
2.5	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	<p><u>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank).</p> <p>a. Permohonan Kad Kredit: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit.</p> <p>b. Permohonan Sewa Beli: Dalam masa 2 hari bekerja.</p> <p>c. Permohonan Pinjaman Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</p> <p>d. Permohonan Pinjaman Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS): Dalam masa 3 minggu.</p>
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.	<p>a. <u>Telefon</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan – Serta-merta pada masa panggilan diterima.</li> <li>• Sekiranya tindakan susulan diperlukan – Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima.</li> <li>• Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</li> </ul> <p>b. <u>Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagi e-mel <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Akaun penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke &lt;alamat e-mel bank yang berkenaan&gt;</li> <li>ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</li> </ul> </li> </ul>

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagi surat atau faks               <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut.</li> </ul> </li> <li>• Bagi media sosial (di mana berkenaan)               <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Akuan penerimaan perlu diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja. Sekiranya hari tersebut bukan hari bekerja, akuan penerimaan akan diberi pada hari bekerja yang berikutnya.</li> <li>ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</p> <hr/> <p>c. <u>Kaunter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut.</li> <li>• Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama.</li> <li>• Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</li> </ul>
2.7	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akuan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja.</li> <li>b. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan / isu tersebut.</li> <li>c. Menangani aduan / isu secara adil, objektif dan tepat pada masanya dengan memaklumkan kepada pelanggan berkenaan keputusan bank tidak lewat daripada 14 hari kalendar dari tarikh penerimaan aduan tersebut.</li> <li>d. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.</li> <li>e. Memberi maklumat berkenaan saluran tambahan / alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.</li> </ul> <p>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</p>

### Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus dan Berbudi Pekerti

#### Huraian:

Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk pelanggan di mana pelanggan:

- Diberi akses kepada maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan.
- Dikendalikan oleh kakitangan yang cekap dan berpengetahuan yang akan berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang baik.

#### Keputusan yang dijangka:

#### JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
3.1	Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka	Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank:  a. Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan. b. Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.
3.2	Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan tentang produk dan perkhidmatan perbankan.	Kakitangan Jualan/Penasihat Kewangan Peribadi/ Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
3.3	Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	<p>a. Tindakan Pertama</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter bank.</li> <li>• Menawarkan bantuan kepada pelanggan.</li> </ul> <p>b. Memahami keperluan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan.</li> <li>• Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti.</li> </ul> <p>c. Pengendalian pertanyaan/arahan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan.</li> <li>• Menggunakan perkataan dan memberikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan.</li> <li>• Melaksanakan tindakan susulan yang sewajarnya sehingga isu pelanggan selesai.</li> </ul>

## Prinsip 4: Perbankan Yang Mudah Diakses

### Huraian:

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Kepelbagaian pilihan saluran.
- Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan.

### Keputusan yang dijangka:

#### MENYEDIAKAN KEMUDAHAN PERBANKAN UNTUK KETENANGAN MINDA PELANGGAN

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
4.1	Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan maya.	<p>Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank.</p> <p>Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri.</li><li>• Senarai saluran maya termasuk pusat panggilan (dengan nombor-nombor talian khidmat pelanggan) dan perbankan internet (dengan alamat laman sesawang).</li></ul> <p>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</p>
4.2	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan untuk pelanggan.	<p>Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 95%.</li><li>• Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat.</li><li>• Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%</li></ul>



No	Komitmen	Piawaiian Perkhidmatan
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	Berkongsi dengan pelanggan tentang saluran alternatif untuk melakukan transaksi bergantung kepada saluran yang disediakan oleh bank mengikut kesesuaian.  Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaksi dengan kakitangan bank.</li> <li>• Papan tanda untuk membimbing pelanggan.</li> <li>• Kempen dan risalah.</li> <li>• Laman sesawang bank.</li> </ul>
4.4	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laman sesawang bank / Perbankan internet (dengan alamat laman sesawang).</li> <li>• Pusat panggilan (dengan nombor talian khidmat pelanggan).</li> <li>• Cawangan bank (pelanggan akan dimaklumkan tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang bank tersebut).</li> <li>• Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.</li> </ul>

Saluran-saluran tambahan bagi menyelesaikan pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuashati dengan keputusan aduan anda ataupun cara ianya dikendalikan, anda boleh rujuk perkara tersebut kepada mana-mana badan organisasi berikut yang akan membantu menyelesaikan pertikaian itu.

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (PBBM) - <i>ABMConnect</i>	Bank Negara Malaysia (BNM) LINK (BNMLINK)	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK)
Satu saluran yang ditubuhkan oleh PBBM bagi mengendalikan pertanyaan dan aduan dari pihak awam yang berkaitan dengan perbankan komersil.  Telefon: 1-300-88-9980 Laman web: <a href="http://www.abm.org.my">www.abm.org.my</a> No. Faks: 603-2078 8004 Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia Tingkat 34, UBN Tower 10, Jalan P. Ramlee	Satu pusat perhubungan untuk memudahkan maklum balas yang cepat dan cekap kepada orang ramai berhubung dengan perkara-perkara berkaitan dengan sektor kewangan.  BNMTELELINK: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) / (Luar Negara: 603-2174 1717) E-mel kepada: <a href="mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my">bnmtelelink@bnm.gov.my</a> Laman Web: <a href="http://www.bnm.gov.my/bnmlink">www.bnm.gov.my/bnmlink</a> No. Faks : 603-2174 1515	Satu saluran alternatif bagi menyelesaikan aduan/pertikaian di antara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli-ahli OPK dengan orang awam.  Telefon: 603-2272 2811 Laman web: <a href="http://www.ofs.org.my">www.ofs.org.my</a> No. Faks: 603-2272 1577  Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

50250 Kuala Lumpur	Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) Tingkat Bawah, Blok D, Bank Negara Malaysia Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur	(Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman 50000 Kuala Lumpur
--------------------	---	--