

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

A. LATAR BELAKANG

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

B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

Rukun 1: Kenali Pelanggan Anda

Huraian:

Bagi memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

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

Keputusan yang dijangka:

BINA 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">Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.Maklumat mengenai 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).Bank menjalankan kajiselidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

Rukun 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa

Huraian:

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

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah-langkah/ dokumen yang diperlukan dalam melaksanakan arahan beliau.

Keputusan yang dijangka:

BOLEH DIPERCAYAI

Sasaran Tahap Perkhidmatan:

80% daripada pelanggan dilayan dalam sasaran tahap perkhidmatan yang dijangka.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.	a. Maklumat mengenai masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (iaitu <u>cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank</u>).
2.2	Kami akan melayan pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<p><u>Masa menunggu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 10 minit. <p><u>Masa yang diambil untuk melayan pelanggan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai. • Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang / deposit tetap.
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"> • Pelanggan Baru: dalam masa 15 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit. <p>b. Membuka Akaun Semasa Asas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit. <p>c. Penutupan Akaun.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun Simpanan Asas: dalam masa 10 minit. • Akaun Semasa Asas: dalam masa 20 minit. <p>Nota: Ini tidak mengambil kira masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun – bank-bank mempunyai sistem pemprosesan/pengenalan kepada produk dan perkhidmatan bank masing-masing.</p> <p><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit</u> Pada hari berniaga yang sama 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 biasa digunakan)</p> <p>a. Pengiriman wang masuk - bergantung kepada masa penggalan yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum masa penggalan : dikreditkan pada hari yang sama. • Selepas masa penggalan : dikreditkan pada hari bekerja

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>yang berikutnya.</p> <p>b. Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada masa penggalan yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum masa penggalan: diproses pada hari yang sama. • Selepas masa penggalan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya. <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.</p> <p>b. Permohonan Pinjaman Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</p>
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan soalan-soalan dari pelanggan.	<p>a. <u>Telefon</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan – Serta-merta pada masa panggilan diterima. • Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima. • Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan pastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari masa ke semasa. <p>b. <u>Bertulis (Emel, faks, surat, media sosial)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi emel <ul style="list-style-type: none"> i. Akuan penerimaan perlu diberikan dalam masa 24 jam (sekiranya emel tersebut dialamatkan ke <u>alamat emel bank yang umum</u>). ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi surat atau faks <ul style="list-style-type: none"> i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut. • Bagi media sosial (di mana berkenaan) <ul style="list-style-type: none"> 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

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>berikutnya.</p> <p>ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</p> <p>Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan pastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari masa ke semasa.</p> <p>c. <u>Kaunter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut. • Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama. • Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan pastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari masa ke semasa.
2.7	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<p>a. Aduan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja.</p> <p>b. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan / isu tersebut.</p> <p>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.</p> <p>d. Pastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.</p> <p>e. Memberi maklumat berkenaan saluran-saluran tambahan / alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.</p> <p>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank-bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</p>

Rukun 3: Perkhidmatan Yang Telus & Berbudi Pekerti

Huraian:

Berusaha untuk menyampaikan 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:

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 mengenai produk dan perkhidmatan perbankan.	Kakitangan Jualan/Penasihat Kewangan Peribadi/ Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas mengenai 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"> • Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter bank. • Menawarkan bantuan kepada pelanggan. <p>b. Memahami keperluan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. • Dengar dengan teliti kepada pelanggan. <p>c. Pengendalian pertanyaan/arahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sediakan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan. • Gunakan perkataan dan berikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan. • Laksanakan tindakan susulan yang sewajarnya sehingga isu pelanggan diselesaikan.

Rukun 4: Perbankan Mudah Diakses

Huraian:

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Pilihan pelbagai saluran.
- Kemudahan akses.

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 adalah dimaklumkan mengenai saluran-saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui <u>cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank</u>.</p> <p>Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara-perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri.• Senarai saluran maya termasuk pusat panggilan (dengan nombor-nombor talian khidmat pelanggan) dan perbankan internet (dengan alamat laman sesawang). <p>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan mengenai perkara tersebut.</p>
4.2	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan biasa untuk pelanggan.	<p>Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 95%.• Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya 80% panggilan adalah dijawab dalam masa 45 saat.• Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan mengenai pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	<p>Berkongsi dengan pelanggan mengenai saluran-saluran alternatif untuk melakukan transaksi, bergantung kepada saluran-saluran yang disediakan oleh bank dan di mana yang berkenaan.</p> <p>Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaksi dengan kakitangan bank. • Papan tanda untuk membimbing pelanggan. • Kempen dan risalah. • Laman sesawang bank.
4.4	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk menambahbaikkan perkhidmatan pelanggan.	<p>Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laman sesawang bank / Perbankan internet (dengan alamat laman sesawang). • Pusat Panggilan (dengan nombor talian khidmat pelanggan). • Cawangan bank (pelanggan akan dimaklumkan mengenai lokasi cawangan melalui laman sesawang bank tersebut). • Kajiselidik Kepuasan Pelanggan secara berkala. <p>Kedua-dua butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan ada disertakan sebagai saluran alternatif.</p>

CUSTOMER SERVICE CHARTER – SERVICE STANDARDS

A. BACKGROUND

The Customer Service Charter (also referred to as **Charter**) was set up in 2011 with the intention to outline key commitments and service standards for all banks when providing service to customers.

B. SERVICE STANDARDS

Pillar 1: Know Your Customer

Description:

To understand the customer profile that enables the bank to:

- Anticipate the customer's needs and preference.
- Offer products and services as per his/her requirements.

Expected Outcome:

BUILD TRUST

No	Commitment	Service Standards
1.1	We strive to help customer find the right product to suit his/her need/profile.	<ol style="list-style-type: none">a. Knowledgeable staff is available to serve customer.b. Customer's information is gathered during new account opening process to get to know the customer, which may include the completion of banking forms and asking for supporting documents.c. Information on features and fees for the various products and services is available to customer through various channels (i.e. <u>branch/brochures/call centre/bank's website</u>).d. The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled.

Pillar 2: Timely & Efficient Service

Description:

Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:

- Time that will be taken.
- Broadly, the steps/requisite documents involved in executing their instructions.

Expected Outcome:

BEING RELIABLE

Service Level Target:

80% of the customers are served within the expected service level.

No	Commitment	Service Standards
2.1	We will set a clear expectation on time taken for various services.	<ol style="list-style-type: none">a. Information on time taken to deliver services to customer i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. <u>branch/brochures/call center/bank's website</u>).

No	Commitment	Service Standards
2.2	We will serve customers promptly at our branch counter service.	<p><u>Customer Waiting Time:</u> Within 10 minutes.</p> <p><u>Customer Serving Time:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals. • Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance/FD Transaction.
2.3	We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.	<p><u>Account Application Turnaround Time</u> <i>(From full documents and information received).</i></p> <p>a. Open Basic Savings Account</p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer: within 15 minutes. • Existing Customer: within 10 minutes. <p>b. Open Basic Current Account</p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer: within 20 minutes. • Existing Customer: within 10 minutes. <p>c. Close Account Turnaround Time</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic Savings Account: within 10 minutes. • Basic Current Account: within 20 minutes. <p><i>Note: This does not take into account onboarding process – banks have their own onboarding process/introduction to banks’ products and services.</i></p> <p><u>Issuance of ATM or Debit Card.</u> Within same business day of opening savings account.</p>
2.4	We will efficiently attend to banking transactions.	<p><u>Executing a foreign currency remittance</u> <i>(Commonly used currency)</i></p> <p>a. Inward – depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Before cut off time: credited on the same day. • After cut off time: credited on next working day. <p>b. Outward – processing time depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Before cut off time: processed on the same day. • After cut off time: processed on next working day. <p><i>Note: The date of receiving funds subject to completeness of information</i></p>

No	Commitment	Service Standards
		<i>and extent of checks/due diligence performed by individual banks.</i>
2.5	We will efficiently attend to product applications.	<p><u>Product Application Turnaround Time.</u> <i>(From full documents and information received by the bank)</i></p> <p>a. Credit Card Application: Within 3 working days + time taken to post the card.</p> <p>b. Mortgage Loan Application (individual): Within 5 working days.</p>
2.6	We will follow through and provide the requisite updates to customer's queries.	<p><u>a. Phone</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Where no follow up is required – Immediate such as first call resolution. • Where follow up is required – Within 3 working days from date of 1st call. • Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly. <hr/> <p><u>b. Written (Email, fax, letter, social media)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • For e-mail <ul style="list-style-type: none"> i. Provide acknowledgement response within 24 hours (if the email is addressed to <u>bank's general email address</u>) ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. • For letter or fax <ul style="list-style-type: none"> i. Provide timeframe and keep customer updated upon receipt. • For social media (where applicable) <ul style="list-style-type: none"> i. Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day. Otherwise, the acknowledgement response will be on the working day which follows. ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. <p><i>Note: Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</i></p> <hr/> <p><u>c. Counter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Where no follow up is required, bank will endeavor to provide first touch point resolution immediately. • Where follow up is required – within 3 working days from date of 1st visit. • Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.

No	Commitment	Service Standards
2.7	We will address customer's complaints/issues consistently and promptly.	<p>a. Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day.</p> <p>b. Communicate clearly on the complaint/issue.</p> <p>c. Address the complaint/issue in an equitable, objective and timely manner by informing customer on bank's decision no later than 14 calendar days from the date of the receipt of the complaint.</p> <p>d. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe.</p> <p>e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance.</p> <p>Note: <i>Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and banks will operate accordingly.</i></p>

Pillar 3: Transparent & Personable Service

Description:

Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:

- Is given access to products and services related information.
- Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service.

Expected Outcome:

BETTER ENGAGEMENT

No	Commitment	Service Standards
3.1	We are open and transparent in our dealings.	<p>The following Information is made available through any of the various channels of communication such as <u>branch/brochures/call centre/bank's website</u>:</p> <p>a. Fees, charges, penalties and relevant interest rates and obligations in the use of a banking product or service.</p> <p>b. Product related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale.</p>
3.2	We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products	Sales personnel/Personal Financial Advisor/ Relationship Manager is knowledgeable about the bank's products and services.

	and services.	
3.3	We provide customers a personable service experience.	<p>a. First Impressions</p> <ul style="list-style-type: none"> Acknowledge customer when customer walks in/approaches the bank counter. Offer to assist the customer. <p>b. Understand the customer's needs</p> <ul style="list-style-type: none"> Ask questions to understand what the customer wants. Listen attentively to customer. <p>c. Handle the queries/instructions</p> <ul style="list-style-type: none"> Provide options that meet customer's needs. Use simple words and explanations with the customer. Perform end to end follow-up until customer's issue is resolved.

Pillar 4: Banking Made Accessible

Description:

Offer an engagement model wherein the customer is aware of:

- Multi-channel options.
- Accessibility.

Expected Outcome:

PROVIDE CONVENIENCE OF BANKING FOR CUSTOMER'S PEACE OF MIND

No	Commitment	Service Standards
4.1	We are easily accessible via various channels i.e. physically & virtually.	<p>Customer is kept informed on the physical and virtual channels available to him/her, using the various modes of communication such as <u>branch/ brochures/call centre/bank's website</u>.</p> <p>Specifically, the customer has access to the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> List of physical channels which include branches & self service machines. List of virtual channels which include call centres (with the hotline numbers provided) and internet banking (with the website addresses provided). <p>Note: Channel availability may vary from bank to bank and customer will be informed of the same.</p>

No	Commitment	Service Standards
4.2	We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.	<p>Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Self service terminal (service uptime/month) – at least 95% of the time measured by machines on a monthly basis. • Call centre (if any) – At least 80% calls are to be answered within 45 seconds. • Internet banking (service uptime/month) – 98%.
4.3	We inform customers on the various options for more convenient banking.	<p>Share with the customer the various options for performing transactions through alternate channels, depending on the banks channel presence and where applicable.</p> <p>This can be done via any of the following means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement by the bank personnel. • Signage to guide the customer. • Campaigns and brochures. • Corporate website.
4.4	We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.	<p>Provide channels for customer to render feedback via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporate website/Internet banking (with website addresses). • Call Centre (with hotline numbers). • Branch (customers will be notified of location of branches via bank's website). • Periodic customer satisfaction surveys. <p>BNM and Ombudsman for Financial Services (OFS) details are included as alternate avenues.</p>