

Customer Service Charter - Service Standards

Background: Customer Service Charter

Background

1. 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.
2. It is intended for the Malaysia Productivity Council (MPC) survey to be aligned to this Charter and for the banks' performance to be measured on the following:
 - Customer Expectations.
 - Perceived Overall Quality.
 - Perceived Value.
 - Customer Satisfaction.
 - Customer Complaints.
 - Customer Loyalty.

Understanding the Customer Service Charter

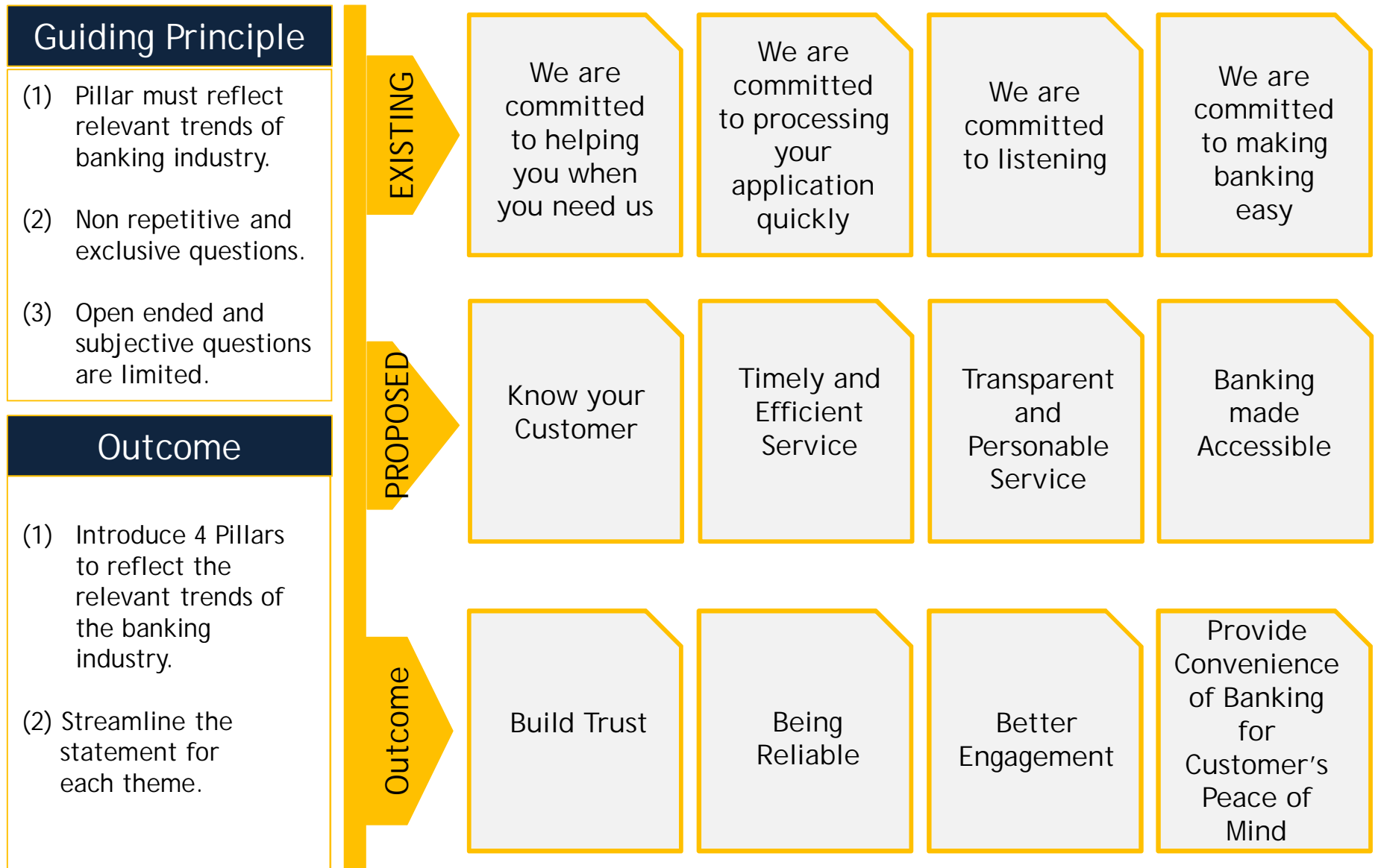
The Charter is applicable to all local and foreign conventional banks in Malaysia. It will be effective in full by ().

The Charter encompasses the following considerations:

- The charter is designed to reflect the basic banking services/common services. However there may be some minor variations as all banks have their own respective strategies and focus.
- The current prevailing trends of Malaysia Banking Industry and the new ways of banking (e.g. digital) have been taken into account.
- The service standards are designed from the customer's perspective in the true spirit of being customer centric.

Proposed New Service Standards - Overview

Guiding Principle and Outcome



* Reword and combined existing questions

New Service Standards - With Description

Pillar	Description	Outcome	Action by banks
Know Your Customer	<p>To understand the customer profile that enables the bank to:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anticipate the customer's needs and preference. Offer products and services as per his/her requirements. 	Build Trust	Devise adequate account opening forms as per regulatory requirements to gather relevant information about the customer.
			Provide options to match the customer's need.
Timely and Efficient Service	<p>Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:</p> <ul style="list-style-type: none"> Time that will be taken. Broadly, the steps/requisite documents involved in executing his/her instructions. 	Being Reliable	Inform customer on the expected SLA .
			Subject to the SLA, follow up/consistent update on the outcome if required.
			Resolve customer's queries promptly and accurately.
			Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance.
Transparent and Personable Service	<p>Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Given access to products and services related information. Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service. 	Better Engagement	Acknowledge the customer.
			Sound product knowledge/Able to assist on the customer's queries.
			Provide all the information to customer in order to make an informed decision.
Banking made Accessible	<p>Offer an engagement model wherein the customer is aware of:</p> <ul style="list-style-type: none"> Multi channel options. Accessibility. 	Provide Convenience of Banking for Customer's Peace of Mind	Promote alternative channels, keeping in mind Customer's profile and requirements.
			Provide avenues to share feedback.

Service Standards

1.0 - Pillar 1	KNOW YOUR CUSTOMER
Description	To understand the customer profile that enables the bank to: <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul 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. branch/brochures/call centre/bank's website). d. The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled.

Service Standards

2.0 - Pillar 2	TIMELY & EFFICIENT SERVICE
Description	<p>Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Time that will be taken. • Broadly, the steps 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.	a. Information on time taken to deliver services to customer i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. branch/brochures/call centre/bank's website).

Service Standards

No.	Commitment	Service Standards
2.2	We will serve customers promptly at our branch counter service.	<p>Customer Waiting Time: Within 10 minutes .</p> <p>Customer Serving Time: Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals. : Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance/FD Transaction.</p>
2.3	We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.	<p>Account Application Turnaround Time - (from full documents and information received).</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>Note: This does not take into account onboarding process - banks have their own onboarding process/introduction to banks' products and services.</p> <p>Issuance of ATM or Debit Card. Within same business day of opening savings account.</p>

Service Standards

No.	Commitment	Service Standards
2.4	We will efficiently attend to banking transactions.	<p>Executing a foreign currency remittance (The currency should be specified by the respective banks).</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>Note: The date of receiving funds subject to completeness of information and extent of checks/due diligence performed by individual banks.</p>
2.5	We will efficiently attend to product applications.	<p>Product Application Turnaround Time. (from full documents and information received by the bank).</p> <p>a. Credit Card Application: Within 3 working days + time taken to post the card.</p> <p>b. Hire Purchase Application : Within 2 working days.</p> <p>c. Mortgage Loan Application (individual) : Within 5 working days.</p> <p>d. Loan Application (Small and Medium Enterprise - SME) : Within 3 weeks.</p>

Service Standards

No.	Commitment	Service Standards
2.6	We will follow through and provide the requisite updates to customer's queries.	<p>a. Phone</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>b. Written (Email, fax, letter, social media)</p> <ul style="list-style-type: none"> • For e-mail <ul style="list-style-type: none"> i. Provide acknowledgement response automatically/within 24 hours (if the email is addressed to <u><bank to indicate its 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>Note: Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</p> <hr/> <p>c. Counter</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.

Service Standards

No.	Commitment	Service Standards
2.7	We will address customer's complaints /issues consistently and promptly.	<ul style="list-style-type: none"> a. Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day. b. Communicate clearly on the complaint/issue. 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. d. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe. e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance. <p>Note: Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM)and banks will operate accordingly.</p>

Service Standards

3.0 - Pillar 3	TRANSPARENT & PERSONABLE SERVICE
Description	<p>Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 branch/brochures/call centre/bank's website:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fees, charges, penalties and relevant interest rates and obligations in the use of a banking product or service. Product related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale.

Service Standards

No.	Commitment	Service Standards
3.2	We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services.	Sales personnel/Personal Financial Advisor/ Relationship Manager is knowledgeable about the bank's products 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.

Service Standards

4.0 - Pillar 4	BANKING MADE ACCESSIBLE
Description	<p>Offer an engagement model wherein the customer is aware of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 branch/ brochures/call centre/bank's website.</p> <p>Specifically, the customer has access to the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • List of physical channels which include branches and 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>

Service Standards

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>

Piagam Perkhidmatan Pelanggan - Piawaian Perkhidmatan

Latar belakang: Piagam Perkhidmatan Pelanggan

Latar belakang

1. 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.
2. Penggubalan soalan-soalan bagi kaji selidik yang dijalankan oleh Perbadanan Produktiviti Malaysia adalah sejajar dengan Piagam ini dan prestasi bank-bank akan dinilai berdasarkan kepada faktor berikut:
 - Jangkaan Pelanggan.
 - Persepsi Kualiti pada Keseluruhannya.
 - Persepsi Nilai.
 - Kepuasan Pelanggan.
 - Aduan Pelanggan.
 - Kesetiaan Pelanggan.

Memahami Piagam Perkhidmatan Pelanggan

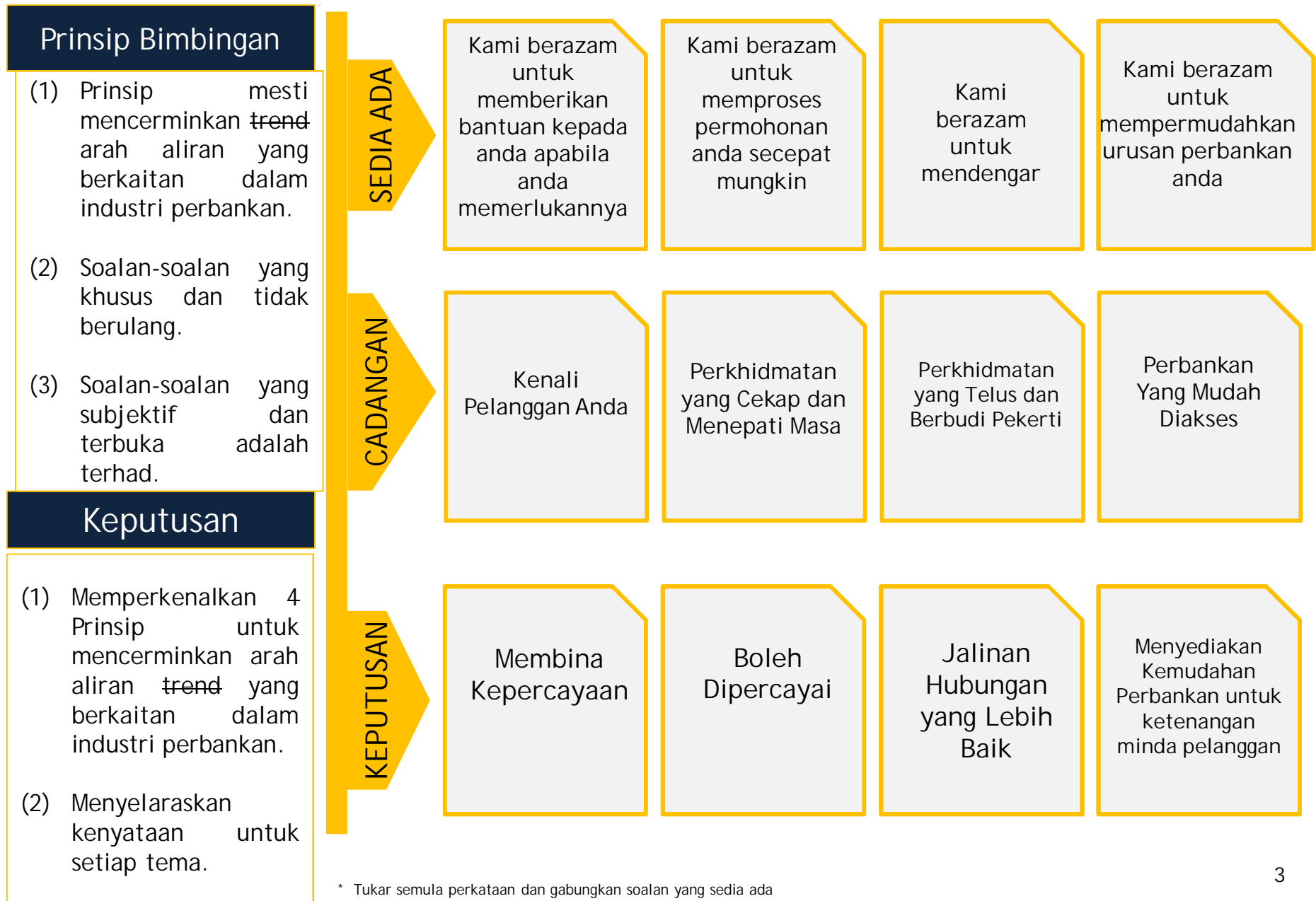
Piagam ini adalah digunakan oleh semua bank konvensional tempatan dan asing yang beroperasi di Malaysia. Ianya akan berkuatkuasa sepenuhnya menjelang ().

Piagam ini merangkumi pertimbangan berikut:

- Piagam ini digubal untuk mencerminkan perkhidmatan perbankan asas/am. Namun begitu mungkin terdapat beberapa variasi kecil memandangkan setiap bank mempunyai pengamalan strategi dan tumpuan masing-masing.
- Arah aliran semasa Industri Perbankan Malaysia serta pengamalan perbankan yang baru (cth. digital) telahpun diambil kira.
- Piawaian perkhidmatan ini dirangka berdasarkan perspektif pelanggan bagi memenuhi hasrat mengutamakan pelanggan.

Cadangan Piawaian Perkhidmatan Baru - Gambaran Keseluruhan

Prinsip Bimbingan dan Keputusan



* Tukar semula perkataan dan gabungkan soalan yang sedia ada

Piawaian Perkhidmatan Baru - Dengan Huraian

Prinsip	Huraian	Keputusan	Tindakan oleh Bank
Kenali Pelanggan Anda	Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank: <ul style="list-style-type: none"> • Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan. • Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan. 	Membina Kepercayaan	Merangka borang pembukaakaan akaun yang lengkap mengikut keperluan kawal selia bagi mengumpul maklumat yang berkenaan tentang pelanggan.
			Menyediakan pilihan yang bersesuaian mengikut keperluan pelanggan.
Perkhidmatan yang Cepak dan Menepati Masa	Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan: <ul style="list-style-type: none"> • Masa yang akan diambil. • Secara amnya, langkah-langkah/ dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan arahan beliau. 	Boleh Dipercayai	Memaklumkan kepada pelanggan tentang Perjanjian Tahap Perkhidmatan (PTP) yang dijangka.
			Membuat susulan/mengemaskinikan maklumat keputusan/hasil secara konsisten, sekiranya perlu (tertakluk kepada PTP)
			Menyelesaikan pertanyaan pelanggan dengan segera dan tepat.
			Memberikan maklumat berkenaan saluran tambahan/alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.
Perkhidmatan yang Telus dan Berbudi Pekerti	Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk pelanggan di mana pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> • Diberi akses kepada maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan. • Dikendalikan oleh kakitangan yang cekap dan berpengetahuan yang akan berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang baik. 	Jalinan Hubungan yang Lebih Baik	Menyambut kedatangan pelanggan.
			Berpengetahuan luas tentang produk dan dapat menjawab pertanyaan pelanggan.
			Menyediakan segala maklumat yang diperlukan bagi membolehkan pelanggan membuat keputusan yang sewajarnya.
Perbankan Yang Mudah Diakses	Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan: <ul style="list-style-type: none"> • Kepelbagaian pilihan saluran. • Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan. 	Menyediakan Kemudahan Perbankan untuk ketenangan Minda Pelanggan	Mempromosi saluran alternatif, dengan mengambil kira profil serta keperluan pelanggan.
			Menyediakan saluran untuk berkongsi maklum balas.

Piawaian Perkhidmatan

1.0 - Prinsip 1	KENALI PELANGGAN ANDA	
Huraian	<p>Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>a. Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.</p> <p>b. Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.</p> <p>c. 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).</p> <p>d. Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.</p>

Piawaian Perkhidmatan

2.0 - Prinsip 2	PERKHIDMATAN YANG CEKAP DAN MENEPATI MASA	
Huraian	<p>Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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).

Piawaian Perkhidmatan

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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"> • 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 - 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>

Piawaian Perkhidmatan

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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"> • Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya. <p>b. Pengiriman wang keluar - waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: 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 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</p>

Piawaian Perkhidmatan

No.	Commitment	Piawaian Perkhidmatan
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"> • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan - Serta-merta pada masa panggilan diterima. • Sekiranya tindakan susulan diperlukan - Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima. • Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa. <p>b. <u>Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi e-mel <ol style="list-style-type: none"> i. Akuan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke <alamat e-mel bank yang berkenaan> ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi surat atau faks <ol 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) <ol 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 berikutnya. ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. <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> <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 memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.

Piawaian Perkhidmatan

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.7	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<ul style="list-style-type: none">a. Akuan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja.b. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan / isu tersebut.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.d. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.e. Memberi maklumat berkenaan saluran tambahan / alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank. <p>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</p>

Piawaian Perkhidmatan

3.0 - 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	<p>Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank:</p> <ol style="list-style-type: none">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.

Piawaian Perkhidmatan

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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.
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. • Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti. <p>c. Pengendalian pertanyaan/arahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan. • Menggunakan perkataan dan memberikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan. • Melaksanakan tindakan susulan yang sewajarnya sehingga isu pelanggan selesai.

Piawaian Perkhidmatan

4.0 - Prinsip 4	PERBANKAN YANG MUDAH DIAKSES	
Huraian	<p>Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperbagaian 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"> • 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 tentang perkara tersebut.</p>

Piawaian Perkhidmatan

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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"> • 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 dijawab dalam masa 45 saat. • Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) - 98%
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	<p>Berkongsi dengan pelanggan tentang saluran alternatif untuk melakukan transaksi bergantung kepada saluran yang disediakan oleh bank mengikut kesesuaian.</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 penambahbaikan 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 tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang bank tersebut). • Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala. <p>Butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan disertakan sebagai saluran alternatif.</p>