

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

A. LATAR BELAKANG

Piagam Perkhidmatan Pelanggan menetapkan komitmen kami untuk menyediakan perkhidmatan pelanggan yang tertinggi. Ia menggariskan jenis-jenis perkhidmatan yang kami berusaha untuk sediakan, bagaimana untuk menghubungi dan memberi maklum balas kepada kami, terutamanya jika terdapat sebarang ketidakpuasan hati dan bagaimana kami boleh meningkatkan perkhidmatan kami kepada pelanggan.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan menggariskan piawaian perkhidmatan yang boleh anda harapkan dalam urusan yang berhubung kait dengan kami. Walau bagaimanapun, Piagam Perkhidmatan Pelanggan ini hanya untuk tujuan maklumat dan tidak bertujuan untuk dan tidak mewujudkan sebarang hak atau kewajipan mengikat undang-undang.

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">Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan tentang faedah kewangan dan risiko yang terlibat bagi setiap produk.Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai saluran (seperti cawangan bank/laman sesawang bank).Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

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.

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/ 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"> • 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.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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: Kadar masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun mungkin berbeza bergantung kepada keperluan ¹AML / ATF.</p>
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u> (Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai mata wang yang didagangkan, sila hubungi 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.

¹ Anti-Money Laundering and Anti-Terrorism Financing

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh pihak bank.</p>
2.5	<p>Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.</p>	<p><u>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank).</p> <p>a. Permohonan Pinjaman (Korporat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permohonan baharu: Dalam masa 14 hari • Pinjaman sedia ada: Dalam masa 7 hari <p>Nota: Masa yang diambil tertakluk kepada keperluan AML/CFT</p>
2.6	<p>Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.</p>	<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 <ul style="list-style-type: none"> i. Aduan penerimaan dibalas dalam masa 24 jam (untuk e-mel yang dialamatkan ke BNS.kualalumpur@scotiabank.com) 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. Aduan penerimaan dibalas dalam masa 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat atau faks. ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja 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>

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<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.
2.7	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<ol style="list-style-type: none"> a. Aduan 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 (BNM) dan proses pengendalian aduan bank yang tersedia di cawangan/ laman sesawang bank.</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	<p>Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/ laman sesawang bank:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan.</p> <p>b. Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.</p>
3.2	<p>Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan tentang produk dan perkhidmatan perbankan.</p>	<p>Kakitangan Jualan/Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank serta risiko dan peraturan yang ditetapkan.</p>
3.3	<p>Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.</p>	<p>a. Tanggapan 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.

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/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. • Senarai saluran maya termasuk laman sesawang bank dan talian umum (tertera di laman sesawang bank).
4.2	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. • Laman sesawang bank.
4.3	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"> • Pusat panggilan. • Cawangan bank (pelanggan akan dimaklumkan tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang bank tersebut). <p>Butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan disertakan sebagai saluran alternatif.</p>

Saluran-saluran tambahan bagi memberi pandangan sertakan menyelesaikan pertikaian

Sekiranya anda ingin memberi sebarang pandangan ataupun tidak berpuas hati dengan keputusan daripada aduan anda atau bagaimana aduan tersebut dikendalikan, anda boleh rujukkan perkara tersebut kepada salah satu badan di bawah:

1. **BNMLINK**—saluran penyelesaian aduan milik Bank Negara Malaysia

Hubungi BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (LINK) (talian bebas tol) atau
Faks: 03-2174 1515 atau
E-mel kepada: bnmtelelink@bnm.gov.my

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Tingkat Bawah, Blok D
Bank Negara Malaysia
Peti Surat 10922
50929 Kuala Lumpur

Laman web: www.bnm.gov.my/bnmlink

2. **ABMConnect** – satu saluran yang disediakan oleh Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia bagi mengendalikan pertanyaan serta aduan daripada orang awam berkenaan perkara-perkara yang berkaitan dengan perbankan

Hubungi: 1-300-88-9980 (talian bebas tol) atau
Faks: 03-2078 8004 atau
Layari eABMConnect di www.abm.org.my

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia
Tingkat 34, Menara UBN
10 Jalan P Ramlee
50250 Kuala Lumpur

3. **Ombudsman Perkhidmatan Kewangan** (Sebelum ini dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) – sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian antara penyedia perkhidmatan kewangan, yang merupakan ahli mereka dengan orang awam.

Hubungi: 03-2272 2811 atau
Layari www.ofs.org.my atau
Faks: 03-2272 1577 atau
E-mel kepada enquiry@ofs.org.my

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan
Tingkat 14, Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur