AFFIN BANK



PANDUAN ADUAN & PENYELESAIAN

ISI KANDUNGAN

Pengenalan 03

Saluran Maklum Balas 03

Komitmen Tahap Perkhidmatan 04

Cara Menyampaikan Ketidakpuasan Hati Anda Dengan Berkesan 06

Cara Memberikan Maklum Balas Mengenai Pengendalian Aduan Kami 06

Soalan Lazim 07 - 21

Pengenalan

Di Affin Bank Berhad / Affin Islamic Bank Berhad (AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC), kami komited untuk menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi kepada pelanggan kami. Kami sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang cepat, cekap dan memuaskan.

Namun begitu, walaupun dengan usaha terbaik kami, masih terdapat keadaan di mana perkhidmatan yang diberikan mungkin tidak memenuhi jangkaan anda. Sekiranya perkara ini berlaku, kami mengalu-alukan dan menggalakkan anda untuk berkongsi maklum balas atau menyuarakan ketidakpuasan hati melalui mana-mana saluran yang disediakan oleh pihak Bank.

Semua aduan yang diterima akan diuruskan oleh Pasukan Pengurusan Maklum Balas & Penyelesaian Pelanggan (Customer Feedback & Resolution Management – CFM), yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelaras proses penyelesaian bagi memastikan setiap kebimbangan pelanggan ditangani secara adil dan tepat pada masanya.

Kami memberi jaminan bahawa setiap aduan dihargai dan diberi perhatian serius, kerana **SUARA ANDA AMAT PENTING**.

Saluran Maklum Balas

Pelanggan boleh mengemukakan maklum balas atau aduan melalui mana-mana saluran berikut:

- **Secara Bersemuka**
  Dengan memaklumkan kepada mana-mana kakitangan AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC di cawangan kami.
- **Melalui Telefon**
  Menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan di 03-8230 2222
- **Dalam Talian**
  Mengisi Borang Maklum Balas Dalam Talian yang tersedia di laman web kami di www.AffinAlways.com
- **Melalui E-mel**
  Hantarkan e-mel kepada yourvoice@affingroup.com
- **Melalui Pos**
  Hantarkan surat-menyurat anda kepada:

Pengurusan Maklum Balas Pelanggan & Penyelesaian Aduan
Aras 9, Menara AFFIN BANK
Lingkaran TRX, Tun Razak Exchange 55188 Kuala Lumpur

Waktu Operasi

- **Isnin hingga Khamis:** 8.45 pagi hingga 5.45 petang
- **Jumaat:** 8.45 pagi hingga 4.45 petang
- **Tutup pada Hujung minggu dan Cuti Umum**

Kerahsian Pendedahan Maklumat atau Dokumen Pelanggan

Kami komited untuk melindungi kerahsiaan maklumat pelanggan selaras dengan:

- **Seksyen 134(2) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013,** dan
- **Seksyen 146(2) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013.**

AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC **tidak akan mendedahkan sebarang maklumat atau dokumen pelanggan** kepada mana-mana pihak ketiga atau organisasi luar, kecuali sekiranya pendedahan tersebut dibenarkan atau dikehendaki di bawah undang-undang yang berkuat kuasa.

Pendedahan maklumat hanya boleh dibuat dalam keadaan berikut:

- **Apabila pendedahan dikehendaki oleh undang-undang**, perintah mahkamah, atau dibenarkan secara sah;
- **Apabila pendedahan diperlukan di bawah peruntukan perundangan atau peraturan**, atau oleh pihak berkuasa termasuk agensi kerajaan atau badan yang ditubuhkan atau diluluskan oleh **Bank Negara Malaysia**; atau
- **Apabila pendedahan dibenarkan di bawah keperluan kawal selia yang berkuat kuasa**.

Maklumat lanjut mengenai pengendalian dan perlindungan data peribadi pelanggan boleh dirujuk dalam **Notis Privasi** kami.

Komitmen Tahap Perkhidmatan

Selaras dengan jangkaan Bank Negara Malaysia berkaitan penyelesaian aduan yang adil dan tepat pada masanya, kami komited terhadap piawaian perkhidmatan berikut:

- Semua aduan akan diberi pengesahan penerimaan dalam tempoh **satu (1) hari bekerja** selepas diterima, sama ada secara lisan dan/atau bertulis.
- Kami berusaha untuk **menyelesaikan kebanyakan aduan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja** dari tarikh aduan diterima.
- Bagi aduan yang **lebih kompleks dan memerlukan tempoh masa tambahan**, kami akan:
    - > Memaklumkan pelanggan mengenai sebab kelewatan tersebut; dan
    - > **Memberikan kemas kini secara berkala** mengenai status dan perkembangan aduan sehingga perkara tersebut diselesaikan.

Sekiranya aduan tidak dapat diselesaikan sehingga memenuhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan **dimaklumkan mengenai saluran eskalasi yang tersedia**, termasuk rujukan kepada **Bank Negara Malaysia (BNM)** atau **Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)**, sekiranya berkenaan.

Ilustrasi di bawah menerangkan langkah-langkah utama yang terlibat bermula daripada penerimaan dan pengesahan aduan, diikuti siasatan, penyelesaian, serta eskalasi jika perlu.

Proses Pengurusan Aduan

01

Pengemukaan Aduan

Aduan boleh dikemukakan melalui mana-mana saluran yang disediakan.

02

Pengakuan Penerimaan

Aduan akan diberikan pengakuan penerimaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas aduan diterima.

03

Siasatan

Semua aduan yang diterima akan disiasat dengan sewajarnya, dan jabatan berkaitan akan ditugaskan untuk mengendalikan serta menyelesaikan aduan tersebut.

04

Penyelesaian

Tempoh penyelesaian aduan tertakluk kepada penerimaan maklumat yang lengkap dan, jika berkenaan, proses pengesahan. Sekiranya tempoh masa yang lebih panjang diperlukan, pihak Bank akan memaklumkan kepada anda dari semasa ke semasa.

05

Remedi / Saluran Tuntutan Lanjutan

Terdapat keadaan di mana anda mungkin tidak berpuas hati sepenuhnya dengan keputusan yang dibuat oleh pihak Bank. Kami menghormati perkara tersebut.
Anda boleh mendapatkan remedi melalui saluran berikut dalam tempoh enam (6) bulan daripada tarikh penerimaan keputusan akhir Bank:

> Bank Negara Malaysia (BNM)
> Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)

Untuk maklumat lanjut mengenai perkhidmatan yang disediakan, sila layari:

Laman web BNM: www.bnm.gov.my
Laman web FMOS: www.fmos.org.my/en/

Cara Menyampaikan Ketidakpuasan Hati Anda Dengan Berkesan

Bagi membantu kami memahami dan menyelesaikan aduan anda secara **cepat dan adil**, sila sertakan maklumat berikut semasa mengemukakan aduan:

- **Maklumat perhubungan**
  Nama penuh, alamat, nombor telefon untuk dihubungi, dan alamat e-mel.
- **Maklumat akaun**
  Nombor akaun yang berkaitan atau butiran produk (jika berkenaan).
- **Perihal isu**
  Penerangan yang jelas mengenai isu yang dibangkitkan, termasuk tarikh-tarikh berkaitan serta nama individu, jabatan atau cawangan yang terlibat.
- **Maklumat atau dokumen sokongan**
  Sertakan sebarang maklumat tambahan yang berkaitan, termasuk salinan dokumen sokongan, sekiranya ada.
- **Hasil penyelesaian yang diinginkan**
  Nyatakan dengan jelas bentuk penyelesaian yang diharapkan bagi isu tersebut.

Penyediaan maklumat yang lengkap dan tepat akan membantu kami menilai serta menyelesaikan aduan anda dengan lebih cekap dan berkesan.

Cara Memberikan Maklum Balas Mengenai Pengendalian Aduan Kami

Kami komited untuk menambah baik secara berterusan proses pengendalian aduan kami bagi memenuhi jangkaan pelanggan serta keperluan kawal selia yang berkuat kuasa.

Sekiranya anda mempunyai sebarang komen mengenai prosedur pengendalian aduan kami atau ingin berkongsi pengalaman anda sepanjang proses penyelesaian aduan, anda boleh mengemukakan maklum balas melalui salah satu saluran berikut:

- **Melalui e-mel**: yourvoice@affingroup.com
- **Dalam talian**: Mengisi Borang Maklum Balas Dalam Talian yang tersedia di laman web kami di www.AffinAlways.com

Maklum balas anda amat penting kepada kami dan membantu kami meningkatkan kualiti perkhidmatan serta pengalaman pelanggan secara berterusan.

SOALAN LAZIM

Akses dan Saluran Aduan 08-09

Keperluan Maklumat & Dokumentasi 10-11

Proses Pengendalian Aduan dan Tempoh Masa 12-14

Privasi, Kerahsiaan & Penggunaan Data 14

Perwakilan & Pihak Ketiga 15

Keadilan, Kepentingan & Galakan 16

Had Masa & Aduan Lampau 17

Eskalasi & Penyelesaian Luaran 17-21

Kesukaran Kewangan & Bantuan Pembiayaan 21

Akses dan Saluran Aduan

S1: Bagaimanakah cara untuk melaporkan aduan?

Anda boleh mengemukakan aduan kepada **AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC** melalui mana-mana saluran berikut:

- **Secara bersemuka**:
  Memaklumkan kepada mana-mana kakitangan AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC di cawangan kami.

- **Melalui telefon**:
  Menghubungi Pusat Panggilan Pelanggan di 03-8230 2222.

- **Melalui e-mel**:
  Hantarkan e-mel kepada yourvoice@affingroup.com

- **Dalam talian**:
  Melengkapkan Borang Maklum Balas Dalam Talian yang tersedia di laman web kami di **www.AffinAlways.com**

- **Melalui pos**:
  Hantarkan aduan anda kepada:
  Pengurusan Maklum Balas Pelanggan & Penyelesaian Aduan
  Aras 9, Menara AFFIN, Lingkaran TRX, Tun Razak Exchange, 55188 Kuala Lumpur

Bagi membantu kami menyelesaikan aduan anda dengan berkesan, sila sertakan maklumat yang mencukupi seperti butiran perhubungan, maklumat akaun (jika berkenaan), perihal aduan, serta hasil penyelesaian yang diharapkan.

S2: Bolehkah saya membuat aduan secara lisan?

Ya. Anda boleh membuat aduan secara lisan dengan:

- Berhubung dengan mana-mana kakitangan AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC di cawangan kami sepanjang waktu operasi cawangan; atau
- Menghubungi Pusat Panggilan Pelanggan kami di talian **03-8230 2222**, yang beroperasi **24 jam sehari, 7 hari seminggu**, termasuk hari kelepasan am.

Semua aduan secara lisan akan **direkodkan dan dikendalikan** mengikut prosedur pengendalian aduan Bank.

Bagi tujuan siasatan dan penyelesaian, kami mungkin akan meminta **maklumat tambahan dan/atau dokumen sokongan**, sekiranya perlu.

S3: Jika terdapat maklumat tambahan berkaitan aduan, bagaimanakah saya boleh memaklumkan kepada Bank?

Sekiranya anda mempunyai maklumat atau dokumen tambahan untuk menyokong aduan yang telah dikemukakan, anda boleh mengemas kini Bank melalui **saluran yang sama semasa aduan dibuat**, atau melalui saluran berikut:

- **Melalui telefon**:
  Hubungi Pusat Panggilan Pelanggan di 03-8230 2222.

- **Melalui e mel**:
  Hantarkan e-mel kepada yourvoice@affingroup.com, dengan menyatakan dengan jelas maklumat yang ingin dikemas kini serta merujuk kepada aduan yang telah dibuat.

- **Dalam talian**:
  Mengemukakan maklumat tambahan melalui Borang Maklum Balas Dalam Talian di laman web kami.

Bagi membantu kami mengenal pasti aduan anda dengan lebih cepat, sila sertakan **nombor rujukan aduan** (jika ada) semasa mengemukakan maklumat tambahan.

Semua maklumat tambahan yang diterima akan direkodkan dan disemak sebagai sebahagian daripada proses siasatan dan penyelesaian aduan.

S4: Jika saya tidak menerima sebarang maklum balas daripada cawangan atau jabatan berkaitan aduan saya, apakah yang perlu saya lakukan?

Sekiranya anda tidak menerima maklum balas daripada cawangan atau jabatan dalam tempoh yang munasabah, anda boleh menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan kami di **03-8230 2222** untuk memaklumkan perkara tersebut.

Pusat Panggilan Pelanggan akan membantu dengan:

- Merekod atau mengesahkan aduan anda; dan
- Mengajukan perkara tersebut kepada unit yang berkaitan untuk tindakan susulan dan penyelesaian.

Kami komited untuk memastikan semua aduan **diakui penerimaannya dan ditangani tepat pada masanya**.

Keperluan Maklumat & Dokumentasi

S5: Apakah maklumat yang perlu saya sertakan dalam aduan saya?

Bagi membantu kami memahami dan menyelesaikan aduan anda dengan berkesan, sila sertakan maklumat berikut, mengikut kesesuaian:

- **Maklumat perhubungan**
  Nama penuh, alamat, nombor telefon dan alamat e-mel untuk dihubungi.

- **Maklumat akaun atau hubungan**
  Butiran akaun atau produk berkaitan yang dipegang dengan kami.

- **Butiran aduan**
  Penerangan yang jelas dan teratur mengenai isu yang dibangkitkan, termasuk tarikh, lokasi, serta nama individu, jabatan atau cawangan yang terlibat (jika diketahui).

- **Maklumat atau dokumen sokonga**n
  Sebarang maklumat tambahan yang dapat **membantu siasatan**, termasuk salinan (bukan dokumen asal) dokumen, surat-menyurat atau penyata yang berkaitan.

- **Hasil penyelesaian yang diharapkan**
  Nyatakan dengan jelas bentuk penyelesaian yang diinginkan.

S6: Apakah yang akan berlaku jika aduan saya dikemukakan dengan maklumat yang tidak lengkap?

Sekiranya aduan dikemukakan dengan maklumat yang tidak lengkap atau tidak mencukupi, Bank akan memaklumkan kepada anda, sama ada secara **lisan atau bertulis**, mengenai maklumat yang masih diperlukan.

Anda akan diberikan **tempoh masa munasabah** untuk mengemukakan maklumat atau dokumen sokongan yang diperlukan. Setelah maklumat lengkap diterima dan sebarang pengesahan yang perlu telah dilakukan (jika berkenaan), aduan tersebut akan didaftarkan dan dianggap sebagai **aduan baharu**, dan tempoh pengendalian aduan akan bermula dari tarikh tersebut.

Penyediaan maklumat yang lengkap dan tepat dari awal akan membantu kami menilai dan menyelesaikan aduan anda dengan lebih cekap.

S7: Bolehkah saya membuat aduan sekiranya saya tidak lagi memiliki dokumen penting berkaitan aduan saya?

Ya. Anda masih boleh membuat aduan walaupun tidak lagi memiliki semua dokumen atau maklumat berkaitan.

Walau bagaimanapun, ketiadaan maklumat atau dokumen sokongan penting boleh menjejaskan proses siasatan. Dalam keadaan sedemikian:

- Siasatan mungkin mengambil masa yang lebih lama; dan
- Terdapat kemungkinan aduan tidak dapat dinilai atau diselesaikan sepenuhnya kerana kekurangan maklumat yang mencukupi.

Bank akan membuat usaha yang munasabah untuk menyemak rekod sedia ada selaras dengan keperluan pengekalan rekod di bawah **Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 / Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA)**.

Sesetengah rekod hanya disimpan untuk tempoh tertentu dan mungkin tidak lagi tersedia selepas tempoh tersebut.

Sekiranya perlu, kami mungkin akan menghubungi anda untuk mendapatkan maklumat tambahan atau penjelasan lanjut.

S8: Bolehkah Bank menolak aduan?

Bank akan meneliti semua aduan yang diterima. Walau bagaimanapun, perkara yang berada di luar bidang kuasa Bank atau aduan yang tidak disertakan dengan maklumat yang mencukupi mungkin tidak dapat diambil tindakan.

Proses Pengendalian Aduan dan Tempoh Masa

S9: Apakah jenis aduan yang berada di luar skop pengendalian aduan oleh Bank?

Walaupun pihak Bank komited untuk mengendalikan aduan pelanggan secara adil dan telus, terdapat beberapa jenis perkara yang berada di luar skop proses pengendalian aduan Bank, termasuk tetapi tidak terhad kepada perkara-perkara berikut:

- **Aduan Berkaitan Pemberi Maklumat (Whistleblowing)**
  Aduan yang melibatkan dakwaan seperti penipuan, rasuah, salah laku, pelanggaran undang-undang atau ketidakpatuhan terhadap dasar dalaman hendaklah dikemukakan melalui Saluran Pemberi Maklumat Bank, selaras dengan Dasar Pemberi Maklumat yang berkuat kuasa. Laporan tersebut boleh dikemukakan melalui e-mel ke whistleblowing@affingroup.com.

- **Aduan atau Pertikaian Dalaman Kakitangan**
  Perkara yang berkaitan dengan kakitangan Bank, termasuk isu sumber manusia, terma dan syarat pekerjaan, prestasi, disiplin atau pertikaian di tempat kerja, akan dikendalikan melalui prosedur dalaman Sumber Manusia dan bukan melalui proses pengendalian aduan pelanggan.

- **Aduan Daripada Pihak Ketiga Yang Tidak Diberi Kuasa**
  Aduan yang dikemukakan oleh pihak ketiga yang bukan pelanggan, pemegang akaun atau wakil yang diberi kuasa secara sah tidak dapat diproses oleh pihak Bank atas sebab kerahsiaan, perlindungan data dan peruntukan kerahsiaan perbankan, melainkan kebenaran bertulis atau dokumen sokongan yang berkaitan dikemukakan.

- **Perkara Yang Sedang atau Telah Melalui Proses Undang-Undang**
  Aduan yang melibatkan perkara yang sedang dalam prosiding mahkamah, timbang tara, pengantaraan atau telah diputuskan melalui proses undang-undang biasanya berada di luar skop pengendalian aduan Bank.

- **Aduan Tanpa Identiti atau Maklumat Tidak Mencukupi**
  Aduan tanpa identiti atau aduan yang tidak mengandungi maklumat mencukupi untuk tujuan pengesahan dan siasatan mungkin tidak dapat dinilai atau diselesaikan sepenuhnya.

- **Aduan Yang Melepasi Had Masa Yang Ditetapkan**
  Aduan yang berada di luar had masa yang ditetapkan di bawah undang-undang, keperluan kawal selia atau terma kontrak tertentu mungkin tidak dapat dipertimbangkan, terutamanya sekiranya rekod berkaitan tidak lagi tersedia.

- **Perkara Di Luar Kawalan Bank**
  Isu yang berpunca daripada tindakan pihak ketiga yang tidak berada di bawah kawalan Bank atau kejadian luaran di luar kawalan munasabah Bank mungkin tidak dapat ditangani melalui proses pengendalian aduan Bank. Sekiranya sesuatu aduan berada di luar skop pengendalian Bank, pihak Bank akan memaklumkan kepada pelanggan dan, jika berkenaan, menasihati saluran atau pihak yang lebih sesuai untuk dirujuk.

S10: Berapa lamakah masa yang diambil untuk menyelesaikan aduan saya?

Tempoh masa untuk menyelesaikan aduan bergantung kepada **sifat dan tahap kerumitan aduan** tersebut:

- Bagi aduan yang **ringkas**, purata tempoh penyelesaian adalah sekitar **lima (5) hari bekerja** dari tarikh aduan diterima.
- Bagi aduan yang lebih **kompleks**, tempoh penyelesaian boleh mengambil masa sehingga **dua puluh (20) hari bekerja**.

Tempoh tambahan di atas adalah **tertakluk kepada penerimaan maklumat lengkap dan sebarang pengesahan yang diperlukan**, sekiranya berkenaan.

Sekiranya masa tambahan diperlukan disebabkan kerumitan kes atau penglibatan pihak luar, **Bank akan memaklumkan perkembangan dan sebab kelewatan sehingga aduan diselesaikan.**

S11: Apakah yang akan berlaku kepada aduan saya?

Setelah aduan anda diterima, ia akan dikendalikan melalui proses yang **berstruktur dan telus** bagi memastikan penyelesaian yang adil dan tepat pada masanya:

- **Pengesahan Penerimaan**
  Aduan anda akan disahkan penerimaannya dalam tempoh **satu (1) hari bekerja**, sama ada secara lisan dan/atau bertulis.

- **Perekodan dan Penilaian**
  Aduan akan direkodkan secara rasmi dan disemak bagi memahami isu serta menentukan tindakan selanjutnya.

- **Siasatan**
  Bank akan menjalankan siasatan yang menyeluruh. Sekiranya perlu, anda mungkin akan dihubungi untuk mendapatkan maklumat atau dokumen sokongan tambahan.

- **Penyelesaian dan Maklum Balas**
  Setelah siasatan selesai, Bank akan memaklumkan keputusan dan hasil penyelesaian, termasuk sebarang tindakan pembetulan, jika berkenaan.

- **Kemas Kini Perkembangan**
  Jika aduan memerlukan tempoh masa yang lebih panjang, Bank akan memberikan kemas kini secara berkala sehingga aduan diselesaikan.

- **Pilihan Eskalasi**
  Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan yang diberikan, anda akan dimaklumkan mengenai saluran eskalasi yang tersedia, termasuk rujukan kepada **Bank Negara Malaysia (BNM LINK)** atau **Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)**, sekiranya berkenaan.

S12: Bilakah aduan saya dianggap “selesai”?

Aduan dianggap selesai apabila Bank telah memberikan **keputusan muktamad** dan **tiada tindakan lanjut diperlukan**. Keputusan tersebut akan **dimaklumkan** kepada pelanggan sama ada secara **lisan atau bertulis**, bergantung kepada **sifat dan kerumitan aduan** serta **saluran aduan yang digunakan.**

Sekiranya pelanggan tidak menerima keputusan Bank, perkara tersebut akan **dianggap sebagai rayuan** dan akan dikendalikan mengikut **proses rayuan** yang berkuat kuasa di Bank.

S13: Bagaimanakah saya akan dimaklumkan mengenai keputusan aduan saya?

Pelanggan akan dimaklumkan mengenai keputusan aduan sama ada secara **lisan dan/ atau bertulis**, bergantung kepada **sifat dan kerumitan aduan** serta **saluran aduan yang digunakan.**

S14: Adakah terdapat sebarang caj untuk membuat aduan?

Tidak. Mengemukakan aduan kepada Bank adalah **percuma** dan tidak dikenakan sebarang caj.

Privasi, Kerahsiaan & Penggunaan Data

S15: Bagaimanakah maklumat dalam aduan saya akan digunakan?

Sebarang maklumat peribadi yang diberikan dalam aduan anda akan digunakan semata-mata bagi tujuan menyiasat dan menyelesaikan aduan tersebut.

Pemberian maklumat adalah secara sukarela. Walau bagaimanapun, kegagalan untuk memberikan maklumat yang mencukupi atau relevan mungkin akan menjejaskan keupayaan Bank untuk menilai atau memproses aduan anda dengan sewajarnya.

Semua maklumat akan dikendalikan selaras dengan undang-undang yang berkuat kuasa dan Notis Privasi Bank, serta dirahsiakan dengan ketat.

Perwakilan & Pihak Ketiga

S16: Jika saya tidak dapat menyampaikan aduan saya dengan jelas, bolehkah saya melantik wakil untuk berurusan dengan Bank bagi pihak saya?

Ya. Anda boleh melantik seorang wakil untuk bertindak bagi pihak anda berhubung aduan tersebut.

Bagi membolehkan Bank berurusan secara langsung dengan wakil yang dilantik, anda perlu memberikan kebenaran bertulis, yang ditandatangani oleh anda, bagi membenarkan Bank berhubung dengan pihak ketiga tersebut. Pihak Bank hanya akan berurusan secara langsung dengan wakil tersebut setelah menerima dan mengesahkan persetujuan bertulis anda yang ditandatangani.

Sila ambil perhatian bahawa wakil yang dilantik tidak boleh terdiri daripada peguam atau peguam cara. Ini kerana proses pengendalian aduan Bank bertujuan untuk memudahkan penyelesaian secara tidak formal, adil dan cekap, dan bukan merupakan suatu proses perundangan atau bersifat adversarial.

Sekiranya perwakilan guaman terlibat, peguam atau peguam cara yang dilantik hendaklah menulis secara rasmi kepada Bank dengan menyatakan kuasa perwakilan bagi membolehkan Bank memberikan maklum balas melalui saluran perundangan yang sewajarnya.

Kebenaran bertulis tersebut hendaklah menyatakan dengan jelas:
- Nama dan butiran pengenalan wakil yang dilantik; dan
- Skop kuasa yang diberikan berhubung aduan tersebut.

Keperluan ini adalah bagi melindungi kerahsiaan pelanggan dan memastikan pematuhan terhadap undang undang dan peraturan yang berkuat kuasa.

S17: Jika saya bukan pemegang akaun Affin Bank/ Affin Islamic Bank Berhad, bolehkah saya membuat aduan bagi pihak pemegang akaun?

Ya, anda boleh mengemukakan aduan; namun, penglibatan Bank bergantung kepada jenis aduan tersebut.

Bagi Isu Berkaitan Akaun
Anda boleh mengemukakan aduan bagi pihak pemegang akaun. Walau bagaimanapun, disebabkan keperluan kerahsiaan dan kawal selia, Bank akan berurusan secara langsung dengan pemegang akaun atau memerlukan kebenaran atau persetujuan daripada pemegang akaun sebelum memberikan maklumat khusus akaun atau mengambil tindakan lanjut.

Bagi Isu Berkaitan Perkhidmatan atau Maklum Balas Umum
Anda tidak perlu menjadi pemegang akaun untuk mengemukakan aduan atau maklum balas. Bank akan berurusan secara langsung dengan anda kerana kami menghargai semua maklum balas dan komited untuk menambah baik perkhidmatan secara berterusan.

Keadilan, Kepentingan & Galakan

S18: Adakah aduan saya terlalu kecil untuk diberi perhatian?

Tidak. Setiap aduan adalah **penting** kepada kami dan akan diberi perhatian serius oleh Bank.

Maklum balas anda membantu kami memahami pengalaman pelanggan serta mengenal pasti ruang penambahbaikan. Tanpa mengira saiz atau sifat isu, Bank komited untuk menilai setiap aduan secara adil dan menggunakannya sebagai peluang untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan pengalaman pelanggan.

S19: Adakah membuat aduan akan menjejaskan hubungan saya dengan Bank?

Tidak. Mengemukakan aduan tidak akan menjejaskan hubungan anda dengan Bank atau akses anda kepada produk dan perkhidmatan kami.

Bank menghargai maklum balas pelanggan dan menganggap setiap aduan sebagai peluang penting untuk penambahbaikan. Semua aduan akan dikendalikan secara adil, objektif dan tanpa prejudis, dan pelanggan digalakkan untuk menyuarakan kebimbangan mereka tanpa rasa bimbang akan layanan yang tidak wajar.

S20: Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya saya memutuskan untuk tidak meneruskan aduan saya?

Anda boleh menarik balik aduan anda secara sukarela pada bila-bila masa sepanjang proses pengendalian aduan berlangsung. Penarikan balik tersebut boleh dibuat sama ada secara lisan atau secara bertulis melalui saluran yang sama semasa aduan dikemukakan. Sekiranya berhasrat, anda juga boleh berkongsi sebab penarikan balik aduan tersebut. Perkongsian ini adalah sepenuhnya atas budi bicara anda dan dapat membantu pihak Bank memahami kebimbangan pelanggan serta mengenal pasti peluang untuk penambahbaikan pada masa hadapan.

Had Masa & Aduan Lampau

S21: Adakah terdapat had masa untuk membuat aduan?

Secara amnya, tiada had masa tetap untuk mengemukakan aduan kepada pihak Bank. Walau bagaimanapun, anda digalakkan untuk mengemukakan aduan secepat mungkin bagi membolehkan semakan dijalankan dengan tepat pada masanya dan secara berkesan. Namun demikian, sesetengah jenis aduan, khususnya yang melibatkan tuntutan, pampasan atau transaksi yang telah lama berlaku, mungkin tertakluk kepada had masa tertentu disebabkan oleh faktor-faktor berikut:

- Keperluan undang-undang atau kawal selia;
- Terma dan syarat kontrak; atau
- Tempoh pengekalan rekod di bawah undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa.

Bagi aduan yang melibatkan kejadian yang telah lama berlalu:

Proses siasatan mungkin memerlukan tempoh masa yang lebih panjang; dan
Terdapat kemungkinan aduan tidak dapat dinilai atau diselesaikan sepenuhnya sekiranya rekod berkaitan tidak lagi tersedia atau tuntutan berada di luar had masa yang ditetapkan.

Walau bagaimanapun, pihak Bank akan membuat usaha yang munasabah untuk menilai setiap aduan berdasarkan maklumat yang tersedia dan akan memaklumkan keputusan semakan kepada anda.

Eskalasi & Penyelesaian Luaran

S22: Jika saya tidak berpuas hati dengan maklum balas daripada cawangan atau jabatan, kepada siapakah saya boleh merujuk?

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan maklum balas yang diberikan oleh cawangan atau jabatan, anda boleh mengeskalasikan aduan kepada Pengurusan Maklum Balas Pelanggan & Penyelesaian Aduan melalui saluran berikut:

- **Dalam talian:**
  Melengkapkan Borang Maklum Balas Dalam Talian di laman web kami.

- **Melalui pos:**
  Pengurusan Maklum Balas Pelanggan & Penyelesaian Aduan
  Aras 9, Menara AFFIN, Lingkaran TRX, Tun Razak Exchange
  55188 Kuala Lumpur.

Semua aduan yang dieskalasikan akan disemak secara **bebas** dan dikendalikan mengikut rangka kerja pengendalian aduan Bank bagi memastikan penyelesaian yang adil dan tepat pada masanya.

S23: Adakah saya wajib menerima keputusan Bank?

Tidak. Anda tidak diwajibkan untuk menerima keputusan Bank sekiranya anda tidak berpuas hati dengan hasil aduan tersebut.

Anda boleh mendapatkan semakan lanjut atau penyelesaian melalui saluran lain yang tersedia, termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Bank Negara Malaysia (BNM LINK).
- Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS).
- Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (ABM), sekiranya berkenaan; atau
- Saluran penyelesaian pertikaian luaran atau tindakan undang-undang lain yang tersedia.

Maklumat berkaitan saluran eskalasi yang sesuai akan diberikan setelah semakan Bank selesai.

S24: Jika saya tidak berpuas hati dengan keputusan Bank, di manakah saya boleh mendapatkan penyelesaian lanjut?

Anda boleh merujuk perkara tersebut kepada mana-mana badan berikut dalam tempoh enam (6) bulan selepas menerima keputusan daripada Bank.

(Butiran badan berkaitan adalah tertakluk kepada kesesuaian dan kelayakan aduan.)

Bank Negara Malaysia

Sebuah unit penyelesaian aduan Bank Negara Malaysia

BNMLINK (mengikut janji temu sahaja)
Aras 4, Podium Bangunan AICB No. 10, Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

Pusat Perhubungan Pelanggan (BNMTELELINK)
1-300-88-5465 | www.bnm.gov.my
Borang dalam talian (eLINK)*: https://telelink.bnm.gov.my
Waktu Operasi: 9.00 pagi – 5.00 petang
(Isnin – Jumaat kecuali cuti umum)

ABM

Sebuah saluran yang ditubuhkan oleh Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia untuk mengendalikan pertanyaan dan aduan awam berkaitan urusan perbankan.

Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia (ABM)
A-11-1, Bangunan AICB, No. 10, Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
1-300-88-9980 (toll free) | www.abm.org.my
Borang Dalam Talian (eABMConnect)*: www.abm.org.my/eabmconnect
Waktu Operasi: 9.00 pagi – 5.30 petang (Isnin – Jumaat)

AIBIM

Sebuah saluran yang ditubuhkan oleh Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia untuk mengendalikan pertanyaan dan aduan awam berkaitan urusan Perbankan Islam.

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia
Aras 4, Menara Bumiputra, 21, Jalan Melaka
50100 Kuala Lumpur
Nombor Hubungan: 03-2026 8002 / 8003 Faks: 03-2026 8012
www.aibim.com
Waktu Operasi: 9.00 pagi – 5.45 petang (Isnin – Khamis)
9.00 pagi – 4.45 petang (Jumaat

Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan

Mandat utama Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS) adalah untuk menyelesaikan pertikaian antara anda dan Ahli kami yang merupakan penyedia perkhidmatan kewangan berlesen atau diluluskan oleh Bank Negara Malaysia. FMOS ialah sebuah badan yang bebas, berkecuali dan berkesan dalam menyelesaikan pertikaian kewangan.

Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)
Aras 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Nombor Hubungan: 03-2272 2811 Faks: 03-2274 5752
Laman Sesawang: www.ofs.org.my
Borang Dalam Talian: www.ofs.org.my/en/feedback.html
Waktu Operasi: 8.30 pagi – 5.30 petang (Isnin – Jumaat)

AKPK

Sebuah agensi yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia untuk membantu individu mengurus keadaan kewangan mereka dan memperoleh ketenangan minda melalui pengurusan kredit yang bijak.

Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK)
Aras 5 dan 6, Menara Bumiputra Commerce, Jalan Raja Laut
50350 Kuala Lumpur
Nombor Hubungan: 03-2616 7766 Faks: 03-2282 3855
Laman Sesawang: www.akpk.org.my
Borang Dalam Talian: www.akpk.org.my/voc
Waktu Operasi: 9.00 pagi – 6.00 petang (Isnin – Jumaat)

S25: Bolehkah saya merujuk aduan saya terus kepada saluran luaran seperti BNM atau FMOS?

Secara amnya, aduan anda perlu terlebih dahulu disemak oleh Bank bagi memberi peluang kepada kami untuk menyiasat dan menyelesaikan perkara tersebut.

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan maklum balas atau keputusan muktamad Bank, atau sekiranya aduan tidak diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan, anda boleh merujuk aduan tersebut kepada badan penyelesaian aduan luaran yang berkaitan, seperti:

- **Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS);** atau
- **Bank Negara Malaysia (BNM)**

tertakluk kepada sifat aduan dan terma serta syarat masing-masing. Maklumat lanjut mengenai saluran eskalasi luaran akan diberikan selepas semakan Bank selesai.

S26: Adakah Bank Negara Malaysia (BNM) mengendalikan semua jenis aduan berkaitan kewangan?

Bank Negara Malaysia (BNM) mengendalikan kebanyakan aduan berkaitan kewangan yang melibatkan institusi yang dikawal selia oleh BNM, tertakluk kepada syarat-syarat tertentu.

Walau bagaimanapun, BNM lazimnya **tidak akan mengendalikan** aduan berikut:

- Aduan yang belum disemak terlebih dahulu oleh institusi kewangan berkaitan;
- Aduan terhadap institusi yang tidak dikawal selia oleh BNM;
- Aduan perbankan yang dikemukakan oleh pihak ketiga tanpa kebenaran bertulis daripada pemegang akaun;
- Aduan yang telah:
    - Dirujuk kepada **FMOS**;
    - Difailkan di Mahkamah atau Tribunal Pengguna; atau
    - Dikendalikan melalui perwakilan atau prosiding undang-undang;
- Aduan yang melibatkan dakwaan penipuan yang memerlukan siasatan oleh pihak penguat kuasa;
- Aduan tanpa nama, tidak lengkap atau tidak mengandungi maklumat perhubungan yang mencukupi; dan
- Aduan yang dikemukakan oleh ejen institusi (contohnya pemungut hutang, ejen penarikan kenderaan atau ejen insurans/takaful) terhadap prinsipal mereka sendiri.

Dalam keadaan sedemikian, pengadu mungkin akan dinasihatkan untuk menggunakan saluran alternatif yang bersesuaian.

S27: Apakah yang berlaku sekiranya aduan berada di luar skop FMOS?

Sekiranya aduan anda tidak berada dalam skop **Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)**, anda boleh mempertimbangkan untuk mengeskalasikan perkara tersebut kepada **BNM LINK (Bank Negara Malaysia – Laman Informasi, Nasihat dan Khidmat)** bagi mendapatkan panduan dan bantuan lanjut.

Bank akan terus memberikan kerjasama sekiranya sebarang maklumat sokongan diperlukan oleh BNM LINK.

S28: Bolehkah saya merujuk aduan kepada FMOS sekiranya aduan berada di luar skop FMOS (contohnya melebihi had monetary atau melebihi enam (6) bulan daripada keputusan muktamad Bank)?

Sekiranya pelanggan berhasrat untuk merujuk aduan kepada FMOS tetapi aduan tersebut berada di luar skop yang ditetapkan—termasuk kes yang melebihi had monetari atau dikemukakan lebih daripada **enam (6) bulan** dari tarikh keputusan muktamad Bank—FMOS boleh mendapatkan persetujuan Bank sama ada aduan tersebut boleh diterima untuk pengantaraan.

Dalam keadaan sedemikian, Bank **berhak untuk menerima atau menolak** permintaan FMOS tersebut, memandangkan aduan berkenaan lazimnya tidak layak di bawah peraturan FMOS.

Walau bagaimanapun, Bank kekal komited untuk melayan pelanggan secara adil dan akan berusaha menilai aduan berdasarkan merit masing masing. Sehubungan itu, Bank **berhak mempertimbangkan aduan tersebut secara kes demi kes**, tanpa mewujudkan sebarang kewajipan atau prejuden.

Kesukaran Kewangan & Bantuan Pembiayaan

S29: Ke manakah saya boleh mendapatkan bantuan sekiranya saya tidak berpuas hati dengan keputusan Bank berkaitan bayaran balik pinjaman atau memerlukan bantuan menguruskan pinjaman?

Sekiranya anda memerlukan bantuan dalam menguruskan pinjaman atau komitmen hutang, anda boleh mendapatkan khidmat daripada **Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)**.

AKPK menyediakan:
- Kaunseling kewangan percuma.
- Bantuan pengurusan hutang.
- Pendidikan asas pengurusan kredit dan kewangan.

AKPK ialah sebuah agensi yang ditubuhkan oleh **Bank Negara Malaysia (BNM)** bagi membantu individu menguruskan obligasi kewangan mereka dengan lebih baik. Semua perkhidmatan AKPK adalah **percuma**.

Untuk maklumat lanjut, sila layari laman web AKPK di: www.akpk.org.my