PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (juga dirujuk sebagai Piagam) telah dilancarkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan kunci komitmen utama dan piawaian standard perkhidmatan untuk semua bank apabila menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan. Di AFFIN BANK/ AFFIN ISLAMIC BANK, kami komited ke arah mewujudkan dan menyampaikan pengalaman perbankan yang cemerlang dengan memberikan keutamaan kepada pelanggan kami dalam apa jua yang kami lakukan. Seperti yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan ini, pelanggan boleh berharap agar disambut dengan penuh sopan, profesionalisme, penghormatan, kecekapan dan ketelusan pada setiap masa daripada semua kakitangan bank kami.

PRINSIP 1: KENALI PELANGGAN KAMI

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:
- Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.

Keputusan yang dijangka: **Membina Kepercayaan.**

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	a. Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayani pelanggan. b. Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapi borang perbankan dan meminta dokumen sokongan. 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**). d. Bank menjalankan kaji selidik kepuasaan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

PRINSIP 3: PERKHIDMATAN YANG TELUS & BERBUDI PEKERTI

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.**

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka.	Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti **Cawangan Bank/Risalah/Pusat Panggilan/Laman Sesawang Bank.** • Kontrak shariah diguna pakai, yuran, caj dan kadar faedah/keuntungan yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan. • Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.
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.
Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	a. Tanggapan Pertama. • Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter bank. • Menawarkan bantuan kepada pelanggan. b. Memahami keperluan pelanggan. • Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. • Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti. c. Pengendalian pertanyaan/arahan. • 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

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.**

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan maya.	Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui **Cawangan Bank/Risalah/Pusat Panggilan/Laman Sesawang Bank.** Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut: • Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri. • Senarai saluran maya termasuk pusat panggilan (**03-8230 2222**) dan perbankan internet (**www.affinbank.com.my**, **www.affinislamic.com.my**, **www.affinOnline.com**).
Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan untuk pelanggan.	Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut: • Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya **98%.** • Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya **80%** panggilan dijawab dalam masa 45 saat. • Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – **99%.**
Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	Berkongsi dengan pelanggan tentang saluran alternatif untuk melakukan transaksi bergantung kepada saluran yang disediakan oleh bank mengikut kesesuaian. Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut: • Interaksi dengan kakitangan bank. • Papan tanda untuk membimbing pelanggan. • Kempen dan risalah. • Laman sesawang bank.
Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui: • Laman sesawang bank/Perbankan internet (**www.affinbank.com.my**, **www.affinislamic.com.my**, **www.affinOnline.com**). • Pusat Panggilan (**03-8230 2222**). • Cawangan bank (**www.affinbank.com.my/www.affinislamic.com.my**). • Kaji selidik Kepuasaan Pelanggan secara berkala.

PRINSIP 2: PERKHIDMATAN YANG CEKAP DAN MENEPATI MASA

Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan masa yang diambil serta langkah-langkah/dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan arahan yang diberikan.

Keputusan yang dijangka: **Boleh Dipercayai.**

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

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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**).
Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	**Masa Menunggu:** **Dalam masa 5 minit.** **Masa yang diambil untuk melayani pelanggan:** • **Dalam masa 3 minit** untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai. • **Dalam masa 6 minit** untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang/deposit tetap/deposit berjangka-i.
Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	**JANGKA MASA UNTUK PERMOHONAN AKAUN** *(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh pihak bank untuk membuat keputusan tentang permohonan).* • Membuka Akaun Simpanan Asas/Akaun Simpanan Asas-i atau Akaun Semasa Asas /Akaun Semasa Asas-i. - Pelanggan Baru : **dalam masa 45 minit.** - Pelanggan Sedia Ada : **dalam masa 45 minit.** • Penutupan Akaun - Akaun Simpanan Asas/ Akaun Simpanan Asas-i/Akaun Semasa Asas/ Akaun Semasa Asas-i : **dalam masa 15 minit.** 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.* **PENGELUARAN KAD ATM ATAU KAD DEBIT/KAD DEBIT-i** • Pada **hari perniagaan yang sama** di mana akaun simpanan/akaun simpanan-i dibuka.
Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	**MELAKSANAKAN PENGIRIMAN MATA WANG ASING** *(Sila rujuk laman sesawang bank (www.affinbank.com.my, www.affinislamic.com.my) untuk mata wang yang digunakan).* a. Pengiriman wang masuk - bergantung kepada had masa yang ditetapkan. • Sebelum had masa yang ditetapkan : dikreditkan pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan : dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya. b. Pengiriman wang keluar - waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan. • Sebelum had masa yang ditetapkan : diproses pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan : diproses pada hari bekerja yang berikutnya. Nota: *Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.*
Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	**JANGKA MASA YANG DIAMBIL UNTUK PERMOHONAN PRODUK** *(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh pihak bank untuk membuat keputusan tentang permohonan).* • Permohonan Kad Kredit/Kad Kredit-i : **Dalam masa 3 hari bekerja.** • Permohonan Sewa Beli/Sewa Beli-i : **Dalam masa 2 hari bekerja.** • Permohonan Pinjaman Gadai Janji/ Pembiayaan Perumahan-i (individu) : **Dalam masa 4 hari bekerja.** • Permohonan Pinjaman/ Pembiayaan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) : **Dalam masa 3 minggu.**
Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan dari pelanggan.	**a. Telefon** • 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. **b. Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)** • Bagi e-mel. - Akuan penerimaan dibalas secara **automatik/dalam masa 24 jam** untuk e-mel yang dialamatkan ke **yourvoice@affinbank.com.my.** - Memberi maklum balas **dalam masa 2 hari bekerja** dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi surat atau faks. - Akuan penerimaan dibalas **dalam masa 1 hari bekerja.** - Memberi maklum balas **dalam masa 2 hari bekerja** dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi media sosial (di mana berkenaan). - 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. - Memberi maklum balas **dalam masa 2 hari bekerja** dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. Nota: *Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.* **c. Kaunter** • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan **serta-merta** semasa lawatan tersebut. • Sekiranya tindakan susulan 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.
Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	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 **10 hari bekerja** 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. Nota: *Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia.*

Saluran-saluran tambahan bagi menyelesaikan pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuashati dengan hasil dari aduan anda atau bagaimana ianya dikendalikan, anda boleh merujuk perkara tersebut kepada salah satu badan di bawah bagi membantu anda menyelesaikan pertikaian tersebut.

ABM Connect

Satu saluran yang disediakan oleh Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia bagi mengendalikan pertanyaan serta aduan daripada orang awam berkenaan perkara berkaitan dengan perbankan.

Telefon : 1300-88-9980
Laman Web : www.abm.org.my/eabmconnect
E-mel kepada : banks@abm.org.my

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia
A-11-1, AICB Building,
No. 10 Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

AIBIM

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia.

Telefon : 03-2026 8002 / 8003
E-mel kepada : admin@aibim.com
Laman Web : www.aibim.com
Faks : 03-2026 8012

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia.
Tingkat 4, Menara Bumiputra
21 Jalan Melaka
50100 Kuala Lumpur

BNM LINK

Satu saluran resolusi aduan kepunyaan Bank Negara Malaysia.

BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) (talian bebas tol)
(Talian Antarabangsa : 603-2174 1717)
E-mel kepada : bnmtelelink@bnm.gov.my
Laman Web : www.bnm.gov.my/bnmlink
Faks : 603-2174 1515

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Tingkat Bawah, Blok D Bank Negara Malaysia
Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur

OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN

Mandat utama Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) adalah untuk menyelesaikan pertikaian kewangan di antara anda dan Anggota kami yang merupakan penyedia perkhidmatan kewangan yang dilesenkan atau diluluskan oleh Bank Negara Malaysia.

Telefon : 603-2272 2811
E-mel kepada : enquiry@ofs.org.my
Laman Web : www.ofs.org.my
Faks : 603-2272 1577

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

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi 03-8230 2222, kunjungi cawangan AFFIN BANK / AFFIN ISLAMIC BANK yang terdekat atau layari AffinGroup.com untuk terma dan syarat penuh.

AFFIN BANK

AFFIN ISLAMIC

03-8230 2222 AffinMy
AffinGroup.com

sentiasa untuk **anda**

PERBANKAN ISLAM

Affin Bank Berhad 197501003274 (25046-T) • Affin Islamic Bank Berhad 200501027372 (709506-V)