

PIAGAM PERKHIDMATAN

PELANGGAN

Mac 2013

Pengenalan

Piagam Perkhidmatan Pelanggan menyatakan keazaman kami untuk menyediakan satu tahap perkhidmatan pelanggan yang tinggi. Ianya menggariskan pelbagai jenis perkhidmatan yang kami berazam untuk sediakan, cara untuk menghubungi kami dan memberi kami maklum balas, terutama apabila berlaku sesuatu yang tidak diingini dan bagaimana anda dapat membantu kami untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada anda.

Azam Utama

Kami akan terus berusaha memperbaiki tahap perkhidmatan dan perhubungan antara bank kami dengan anda berpandukan kepada prinsip-prinsip utama berikut:

a) Bertanggungjawab

- Semua produk dan perkhidmatan kami mematuhi undang-undang dan peraturan di Malaysia.
- Kami akan menerangkan dan membantu anda untuk memahami manfaat kewangan yang boleh didapati pada produk serta perkhidmatan kami yang anda pilih, bagaimana ianya berfungsi dan risiko yang terlibat dengannya.

b) Keadilan

- Kami akan berurusan secara adil dan munasabah dengan anda menggunakan cara yang tetap dan beretika.
- Kami akan menetapkan satu aturan yang jelas bagi memastikan sebarang pertikaian yang mungkin berlaku antara kita akan diselesaikan secara adil dan cepat. Bagi mendapatkan butiran lanjut berkenaan aturan aduan kami, sila layari www.affinbank.com.my. Kami akan memberitahu anda cara untuk membuat aduan serta aturan kami dalam mengendalikannya secara adil dan cepat.
- Kami berazam untuk tidak membezakan umur atau jantina dan akan menyediakan produk serta perkhidmatan yang mempunyai syarat yang sama untuk semua.

c) Maklumat Sulit

- Kami akan melindungi segala maklumat peribadi anda sebagai sulit dan rahsia serta memastikan keselamatan dan sekuriti ke atas penggunaan maklumat tersebut. Maklumat peribadi anda tidak akan didedahkan melainkan kami mendapat kebenaran daripada anda atau apabila diperlukan oleh undang-undang untuk berbuat sedemikian.
- Kami tidak akan menggunakan maklumat peribadi anda untuk tujuan pemasaran kami sekiranya anda memaklumkan kepada kami bahawa anda tidak bersetuju dengan amalan ini.
- Kami akan mematuhi peruntukan-peruntukan yang terkandung di dalam Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 pada setiap masa.

d) Kebolehpercayaan

- Kami akan bekerjasama sebagai satu industri supaya anda dapat menikmati sistem perbankan dan pembayaran yang selamat serta boleh dipercayai.

e) Ketelusan

- Kami akan memberikan anda maklumat yang jelas, berkaitan/wajar dan terkini untuk membantu anda membuat keputusan yang baik terhadap produk serta perkhidmatan kami. Satu set terma dan syarat berkaitan setiap produk atau perkhidmatan perbankan, di mana bersesuaian, akan disediakan untuk anda dengan kesemua yuran, caj, denda dan kadar faedah yang berkenaan, liabiliti serta tanggungjawab anda dalam menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan yang telah dinyatakan.
- Kami akan memaklumkan kepada anda melalui pelbagai saluran (contohnya melalui internet, telefon, e-mel atau di cawangan-cawangan kami) tentang produk dan perkhidmatan yang disediakan. Anda boleh menghubungi kami bagi mendapatkan maklumat atau memberikan maklum balas melalui saluran-saluran ini.
- Kami akan berhati-hati dalam memberikan pandangan yang seimbang berkenaan manfaat dan risiko yang terdapat pada produk pelaburan, menjelaskan terma kritikal kepada anda, memastikan produk pelaburan tersebut bersesuaian dengan keperluan serta kedudukan kewangan anda.

Tahap Perkhidmatan

Di samping usaha kami untuk mempertingkatkan tahap perkhidmatan kami, kami juga berazam untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Untuk tujuan ini, kami menyenaraikan di bawah ini tempoh masa yang anda dapat jangkakan bagi setiap perkhidmatan yang berkaitan.

A. Kami berazam untuk mempermudah urusan perbankan.	Sasaran/Matlamat
1. Memberikan perkhidmatan dengan kadar segera kepada majoriti pelanggan di setiap cawangan kami	Dalam masa 5 minit
2. Menyediakan perkhidmatan yang mesra dan membantu setiap kali anda berurusan dengan kami	Matlamat kami adalah untuk mendapatkan maklum balas secara berkala daripada pelanggan kami.
3. Membantu anda dalam membuat pilihan yang terbaik untuk wang dan anda	Matlamat kami adalah untuk mendapatkan maklum balas secara berkala daripada pelanggan kami.
4. Menjawab panggilan anda dengan kadar segera apabila anda menelefon kami di mana-mana cawangan atau pusat panggilan kami	Dalam masa 3 deringan
5. Membuka setiap permohonan akaun simpanan asas dengan kadar segera	Dalam masa 10 minit
6. Membuka setiap permohonan akaun semasa asas dengan kadar segera	Dalam masa 12 minit
7. Menyediakan buku cek anda dengan kadar segera	i) Dalam masa 3 hari bekerja dari pembukaan akaun semasa; atau ii) Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan anda untuk buku cek baru
8. Menyediakan kad ATM anda dengan kadar segera.	Dalam masa 8 minit dari pembukaan akaun simpanan atau akaun semasa
9. Menjelaskan cek dengan kadar segera.	Dalam masa 2 hari bekerja
10. Membantu pelanggan menguruskan akaun mereka, menyediakan penyata-penyata pinjaman.	i) Bagi pembiayaan peribadi - setiap 6 bulan / atas permintaan anda ii) Bagi pembiayaan rumah - setiap 6 bulan / atas permintaan anda
11. Menyediakan draf permintaan (matawang tempatan dan asing) dengan kadar segera.	Dalam masa 8 minit
12. Melaksanakan kiriman wang dalam matawang asing	i) Wang kiriman keluar - sebelum 3.30 petang dari tarikh nilai ii) Wang kiriman masuk - akan diproses dalam masa 24 jam
13. Penutupan akaun semasa/simpanan.	Dalam masa 8 minit

B. Kami berazam untuk membantu di saat anda memerlukan kami.	Sasaran/Matlamat
1. Menjawab panggilan anda dengan kadar segera apabila anda menelefon kami di mana-mana cawangan atau pusat panggilan kami.	Dalam masa 3 deringan
2. Menyelesaikan pertanyaan yang diajukan di kaunter dengan kadar segera .	i) Di mana tiada tindakan susulan diperlukan, dalam masa lawatan pertama ii) Di mana tindakan susulan diperlukan, dalam masa 5 hari bekerja dari lawatan pertama iii) Di mana pertanyaan adalah rumit, memberikan satu tempoh masa bagi membolehkan maklum balas dibuat
3. Menyelesaikan pertanyaan yang diajukan melalui telefon dengan kadar segera .	i) Di mana tiada tindakan susulan diperlukan, dalam masa panggilan pertama . ii) Di mana tindakan susulan diperlukan, dalam masa 48 jam dari panggilan pertama. iii) Di mana pertanyaan adalah rumit, kemukakan pertanyaan tersebut kepada pegawai yang boleh menguruskannya. Sekiranya pertanyaan tersebut tidak dapat diselesaikan, pegawai perlu memberikan satu tempoh masa bagi membolehkan maklum balas dibuat.
4. Memberikan maklum balas kepada pertanyaan secara bertulis dengan kadar segera	i) Memberi maklum balas bagi mengakui penerimaan akan pertanyaan secara bertulis tersebut dalam masa 24 jam/ 2 hari bekerja ii) Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan tersebut sekiranya ianya tidak rumit. iii) Di mana pertanyaan adalah rumit, memberikan satu tempoh masa bagi membolehkan maklum balas dibuat.
5. Membantu anda secepat mungkin sekiranya kad ATM, kad kredit atau kad debit anda hilang atau dicuri	Kad gantian anda akan disediakan seperti berikut: • Kad ATM - dalam masa 1 hari bekerja • Kad Kredit - dalam masa 5 hari bekerja • Kad Debit - dalam masa 5 hari bekerja

C. Kami berazam untuk mendengar.	Sasaran/Matlamat
1. Menyelesaikan aduan pelanggan secara adil, tetap dan dengan kadar segera	Sasaran untuk mencapai 80% pelanggan yang berpuashati dengan cara aduan mereka diuruskan
2. Secara aktif mendapatkan pendapat serta cadangan daripada anda tentang bagaimana kami dapat memperbaiki lagi perkhidmatan kami	Sasaran untuk menyediakan pelanggan pelbagai saluran untuk memberi maklum balas

D. Kami berazam untuk memproses permohonan anda secepat mungkin.*	Sasaran/Matlamat
1. Permohonan kad kredit (individu)	Dalam masa 4 hari bekerja setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank
2. Permohonan kad debit (individu)	Dalam masa 2 hari bekerja setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank
3. Permohonan Pinjaman Sewa Beli (individu)	Dalam masa 1.5 hari bekerja setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank
4. Permohonan pinjaman perumahan (individu)	Dalam masa 4 hari bekerja setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank.

* Maklumat di atas merangkumi produk Konvensional dan Islamik.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, kemusykilan atau maklum balas, sila telefon, hantarkan surat, e-mel atau faks kepada kami di

AFFIN BANK BERHAD, Khidmat Pelanggan & Kualiti
Tingkat 17, Menara Affin, 80 Jalan Raja Chulan, 50200 Kuala Lumpur

Tel : 03-5522 3000 (Pusat Panggilan) / 1800 88 3883 (Talian Khidmat Pelanggan)
Faks : 03-2026 1104 (di alamatkan kepada Khidmat Pelanggan & Kualiti)

Emel : yourvoice@affinbank.com.my
Laman Web : www.affinbank.com.my / www.affinislamic.com.my

Piagam Perkhidmatan Pelanggan ini adalah untuk tujuan memberi maklumat sahaja dan tidak terikat dengan sebarang undang-undang serta kewajipan

AFFINBANK **AFFINISLAMIC**

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.

ABMConnect	AIBIM	BNMLINK
Satu saluran yang disediakan oleh Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia bagi mengendalikan pertanyaan serta aduan daripada orang awam berkenaan perkara-perkara berkaitan dengan perbankan. Telefon : 1-300-88-9980 (talian bebas tol) Laman Web : www.abm.org.my Faks : 03-2078 8004 Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia Tingkat 34, Menara UBN 10 Jalan P Ramlee 50250 Kuala Lumpur	Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia. Telefon : 03-2026 8002 / 8003 Emel 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	Satu saluran resolusi aduan kepunyaan Bank Negara Malaysia BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (LINK) (talian bebas tol) Emel kepada : bnmtelelink@bnm.gov.my Laman Web : www.bnm.gov.my/bnmlink Faks : 03-2174 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 dilisensikan atau diluluskan of Bank Negara Malaysia.

Telefon : 603-2272 2811
Emel 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