

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN

– PIAWAIAN PERKHIDMATAN

A. LATAR BELAKANG

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (juga dirujuk sebagai **Piagam**) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawaian perkhidmatan kami dalam penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan kami.

B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

Huraian:

Memahami profil pelanggan bagi membolehkan kami untuk:

- Menjangka keperluan dan 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 dan keperluan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none">Kakitangan yang berpengetahuan disediakan untuk melayani pelanggan.Maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu untuk mengenali pelanggan, di mana ini mungkin meliputi pengisian borang perbankan yang lengkap dan meminta dokumen sokongan.Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan disediakan untuk pelanggan melalui pelbagai saluran (iaitu <u>cawangan /risalah /pusat panggilan /laman sesawang</u>).Maklum balas /kaji selidik kepuasan pelanggan dijalankan secara berkala bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa

Huraian:

Memberikan perkhidmatan perbankan asas /am dengan lancar di mana pelanggan menyedari mengenai:

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah- langkah untuk melaksanakan arahan pelanggan.

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 jangkaan yang jelas mengenai masa yang diambil 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 <u>cawangan /risalah /pusat panggilan /laman sesawang</u>).
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<u>Masa menunggu</u> <ul style="list-style-type: none">• Dalam masa 10 minit. <u>Masa yang diambil untuk melayan pelanggan</u> <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 /deposit bertempoh.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<p><u>Masa Pusing Balik Pembukaan/Penutupan Akaun</u> (Daripada penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</p> <p>a. Pembukaan Akaun Simpanan Asas (Konvensional & Perbankan Islam).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baharu & Sedia Ada: dalam masa 45 minit. <p>b. Pembukaan Akaun Semasa Asas (Konvensional & Perbankan Islam).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baharu & Sedia Ada: dalam masa 45 minit. <p>c. Penutupan Akaun (Konvensional & Perbankan Islam).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun Simpanan Asas: dalam masa 10 minit. • Akaun Semasa Asas: dalam masa 20 minit. <p>Nota: Masa pusing balik yang dinyatakan termasuk proses penentusahan iaitu KYC (CDD/EDD) tetapi tidak mengambil kira keseluruhan proses orientasi pembukaan akaun, contohnya pengenalan kepada produk dan perkhidmatan kami yang lain, pendaftaran untuk Perbankan Internet AmOnline kami dan sebagainya.</p> <p><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit</u> Pada hari berniaga yang sama dengan Akaun Simpanan/Semasa (Konvensional & Perbankan Islam) dibuka.</p>
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u> (mata wang yang biasa digunakan iaitu AUD; USD; GBP; CAD; NZD; EUR; JPY; IDR & SGD)</p> <p>a. Pengiriman wang masuk – had masa pada pukul 2 petang.</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 – had masa pada pukul 4 petang.</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.</p> <p><u>Jadual Pengkreditan Cek</u></p>

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan		
		Masa Deposit	Masa Pengkreditan	
		Hari Urus Niaga 1	Hari Urus Niaga 2	Hari Urus Niaga 3
		SEBELUM waktu akhir 4.00 petang	√ Selepas 8.30 malam	
		SELEPAS waktu akhir 4.00 petang		√ Selepas 8.30 malam
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).</p> <ol style="list-style-type: none"> Permohonan Kad Kredit /-i: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk menepos kad kredit. Permohonan Sewa Beli / -i: Dalam masa 2 hari bekerja. Permohonan Pinjaman /Pembiayaan Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja. Permohonan Pinjaman / Pembiayaan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS): Dalam masa 3 minggu. 		
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan dari pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <u>Telefon</u> <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, kami akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa. <u>Bertulis (E-mel, faksimile, surat, media sosial)</u> <ul style="list-style-type: none"> Bagi e-mel <ol style="list-style-type: none"> Akuan penerimaan akan dibalas secara auto /dalam tempoh 24 jam (jika e-mel dialamatkan ke customercare@ambankgroup.com.) Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. Bagi surat atau faksimile <ol style="list-style-type: none"> Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faksimile tersebut. 		

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<ul style="list-style-type: none"> • Bagi media sosial <ul style="list-style-type: none"> i. Akuan penerimaan akan 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, kami 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, kami 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, kami akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.
2.7	Kami akan menangani aduan /isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<ul style="list-style-type: none"> a. Akuan penerimaan aduan /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 kami tidak lewat daripada 14 hari kalendar dari tarikh penerimaan aduan /isu tersebut. d. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya aduan /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. <p>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang ditetapkan oleh Bank Negara Malaysia.</p>

Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus & 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 <u>cawangan /risalah /pusat panggilan /laman sesawang</u>:</p> <p>a. Kontrak – kontrak Syariah yang berkenaan (produk Perbankan Islam), yuran, caj, penalti, caj lewat bayar, dan kadar faedah /keuntungan yang berkaitan serta obligasi 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	Kami melatih kakitangan kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang cukup untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan mengenai produk dan perkhidmatan kami.	Kakitangan Jualan /Penasihat Kewangan Peribadi /Pengurus Perhubungan kami mempunyai pengetahuan luas mengenai produk dan perkhidmatan kami.
3.3	Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	<p>a. Tanggapan Pertama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyambut kedatangan dan menyapa pelanggan apabila pelanggan masuk /datang ke kaunter penyambut tetamu kami. • Menawarkan bantuan kepada pelanggan. <p>b. Memahami keperluan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanya soalan yang berkaitan dan sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. • Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<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 kepada 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 adalah dimaklumkan mengenai saluran fizikal dan maya yang disediakan kepada pelanggan menerusi pelbagai cara komunikasi seperti <u>cawangan /risalah /pusat panggilan /laman sesawang</u>.</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 (03-2178 8888) dan perbankan internet (ambank.ambank.com.my).
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 – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat. • Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi /bulan) – 98%

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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 mengikut kesesuaian.</p> <p>Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaksi dengan kakitangan kami. • Papan tanda untuk membimbing pelanggan. • Kempen dan risalah. • Laman sesawang korporat.
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 korporat /Perbankan internet (www.ambankgroup.com). • Pusat Panggilan (03-2178 8888). • Cawangan (pelanggan akan dimaklumkan tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang kami). • Kajiselidik Kepuasan Pelanggan secara berkala. <p>Butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan disertakan sebagai saluran alternatif.</p> <p>1. BNMLINK – Saluran penyelesaian aduan Bank Negara Malaysia</p> <p>Hubungi BNMTELELINK (nombor bebas tol): 1-300-88-5465 (LINK) atau emel kepada bnmtelelink@bnm.gov.my P.O. Box 10922 50929 Kuala Lumpur Faks : 03-2174 1515</p> <p>Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK) (Pusat Perkhidmatan Pelanggan bagi Pengunjung) Tingkat Bawah, Blok D Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur</p> <p>Laman sesawang : http://www.bnm.gov.my/bnmlink</p>

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p data-bbox="602 100 1450 212">2. Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (dahulunya dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) – saluran alternatif bagi penyelesaian pertikaian kewangan.</p> <p data-bbox="651 254 1403 285">Hubungi : 03-2272 2811 atau emel kepada enquiry@ ofs.org.my</p> <p data-bbox="651 338 1055 569">Ombudsman for Financial Services Level 14, Main Block Menara Takaful Malaysia No. 4, Jalan Sultan Sulaiman 50000 Kuala Lumpur Faks : 03-2272 1577</p> <p data-bbox="651 621 1182 653">Laman sesawang: http://www.ofs.org.my/en/</p>