



PIAGAM LAYANAN ADIL KEPADA PELANGGAN

Di Public Bank / Public Islamic Bank, kami menyemai hasrat untuk menjadi penyedia perkhidmatan kewangan paling utama di Malaysia dengan sentiasa mengutamakan pelanggan kami. Kami komited untuk memastikan kejayaan organisasi kami yang berterusan di samping membina hubungan kukuh dengan pelanggan dengan memberi layanan adil kepada mereka. Piagam ini memperincikan ikrar kami untuk memberi standard adil yang tinggi dalam segala urusan kami dengan pelanggan.

1. Memupuk cara berurusan yang adil sebagai budaya dan nilai teras korporat kami

- i) Kami akan memastikan amalan perniagaan dengan standard adil yang munasabah dalam segala urusan dengan pelanggan kami;
- ii) Organisasi kami komited untuk memastikan budaya korporat yang baik bagi mengukuhkan lagi peri laku yang beretika, berhemah dan profesional; dan
- iii) Kami akan melatih semua kakitangan mengenai nilai teras dan peri laku yang dimahukan demi memberi perkhidmatan yang adil kepada pelanggan.

2. Pelanggan diberi hak untuk layanan/terma yang adil

- i) Kami akan memastikan terma dalam kontrak atau perjanjian kami adil, telus dan dijelaskan dengan baik kepada pelanggan;
- ii) Kami akan memastikan terma dan syarat adalah adil dan menyatakan setiap hak, liabiliti dan obligasi dengan jelas dan mudah difahami/dalam bahasa yang mudah; dan
- iii) Kami akan memberi notis yang munasabah kepada pelanggan menurut keperluan pengawalseliaan sebelum membuat perubahan pada terma kontrak atau perjanjian.

3. Pelanggan diberi maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya mengenai perkhidmatan dan produk kewangan

- i) Kami akan memberi pelanggan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya dalam lembaran pendedahan produk dan bahan promosi/saluran digital;
- ii) Kami akan menyatakan ciri-ciri produk yang penting, fi dan caj, risiko dan manfaat dengan cara yang jelas dan padat bagi membolehkan pelanggan membuat keputusan berdasarkan pertimbangan teliti; dan
- iii) Kami akan memastikan maklumat yang kritikal diberitahu dalam bahasa yang mudah difahami dan dimaklumkan kepada pelanggan.

4. Semua kakitangan, wakil dan ejen melaksanakan tugas dengan lebih prihatin, mahir dan cekal selaras dengan standard etika yang profesional apabila berurusan dengan pelanggan

- i) Kami akan mengadakan jualan, pengiklanan dan pemasaran bagi produk dan perkhidmatan kewangan kami dengan berintegriti dan tidak akan membuat tuntutan palsu atau berlebih-lebihan;
- ii) Kami akan mengelakkan apa-apa kekaburan atau mendedahkan dengan jelas konflik kepentingan sebenar atau yang berpotensi; dan
- iii) Kami akan melaksanakan langkah-langkah termasuk latihan, pengawasan dan pemantauan bagi memastikan kakitangan, wakil dan ejen tidak mengelirukan pelanggan dan mematuhi amalan penjualan yang beretika.

5. Memberi nasihat dan syor yang bersesuaian kepada pelanggan

- i) Kami akan memberi nasihat dan syor yang berkualiti berdasarkan pertimbangan secukupnya mengenai matlamat, keperluan, keadaan peribadi, situasi kewangan, kesanggupan menanggung risiko dan tahap pengetahuan pelaburan pelanggan;
- ii) Kami bertanggungjawab untuk memastikan maklumat pelanggan dirahsiakan; dan
- iii) Kami akan memastikan nasihat atau syor mengenai perkhidmatan dan produk kewangan mempunyai asas yang munasabah dan demi kepentingan pelanggan.

6. Mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan dengan cepat, adil dan efektif

- i) Kami akan menyediakan pengurusan aduan yang wajar dan didokumenkan dengan baik selaras dengan keperluan pengawalseliaan mengenai pengendalian aduan yang menawarkan opsyen penyelesaian masalah sekiranya pelanggan ingin memanjangkan aduannya;
- ii) Kami akan memastikan kakitangan dilatih dengan betul untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan tepat pada masanya dan dengan cara yang efektif; dan
- iii) Kami akan memantau, menilai bentuk dan corak aduan yang diterima dan menjalankan analisis punca dan sebab dan kemudian mengambil langkah-langkah pembetulan untuk memperbaiki kelemahan tersebut.

7. Memastikan pengguna mudah terjejas menerima layanan yang adil dan saksama

- i) Kami akan memastikan bahawa kami menilai keperluan pengguna mudah terjejas dalam pangkalan pelanggan dan pasaran sasaran kami dan melaksanakan dasar yang bersesuaian untuk memenuhi keperluan mereka;
- ii) Kami akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan baik untuk mengenal pasti, menilai dan memberi maklum balas yang bersesuaian kepada keperluan pengguna mudah terjejas kami; dan
- iii) Kami akan menyediakan mekanisme pemantauan dan penilaian yang bersesuaian bagi memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami memberi maklum balas kepada keperluan pengguna mudah terjejas dan membuat penambahbaikan wajar bagi memastikan pengguna mudah terjejas terus menerima layanan yang adil dan saksama.