



PUBLIC BANK BERHAD

(6463-H)

PUBLIC ISLAMIC BANK BERHAD

(14328-V)

Customer Service Charter

Issue date: 22/11/2011

Introduction

The Customer Service Charter sets out our commitment to deliver a high standard of customer service. It outlines the type of service we aim to provide, how to contact us and give us feedback, particularly if anything goes wrong and how you can assist us to better serve you.

Key Commitments

We will continuously work towards improving the standards of service and our bank's relationship with you will be guided by the following key principles:

a. Accountability

- i) All our products and services comply with relevant laws and regulations of Malaysia.
- ii) We will explain and help you understand the financial benefits of our products and services that you are interested in, how they work and the risks involved.

b. Fairness

- i) We will act fairly and reasonably towards you in a consistent and ethical manner.
- ii) We will establish a clear set of procedures to ensure that any dispute between us will be resolved fairly and quickly. For more details on our complaints procedure, please visit [www.pbebank.com/
www.publicislamicbank.com](http://www.pbebank.com/www.publicislamicbank.com). We will tell you how to make your complaint as well as our procedures for handling them fairly and quickly.
- iii) We will as far as possible not discriminate against age or gender and will make available products and services on the same terms as for other customers.

c. Privacy

- i) We will treat all your personal information as private and confidential and ensure the safety and security of the usage of your information. Your personal information will not be revealed unless otherwise authorised by you or required by law to do so.
- ii) We will not use your personal information for our own marketing purposes if you inform us that you object to this practice.
- iii) We will comply at all times with the provisions of the Personal Data Protection Act 2010.

d. Reliability

- i) We will co-operate as an industry so that you enjoy secure and reliable banking and payment systems you can trust.

e. Transparency

- i) We will provide you with clear, relevant and timely information to help you make an informed decision about our products and services. Where applicable, a set of Terms and Conditions relating to each banking product or service will be made readily available to you with all the fees, charges, penalties and relevant interest/profit rates, your liabilities and obligations in the use of a banking product or service highlighted.
- ii) We will inform you, through various channels (e.g. over the internet, by telephone, e-mail or at our branches) of available products and services. You can contact your bank for information or provide feedback through these channels.
- iii) We will exercise care to provide you with a balanced view of benefits and risks of investment products, explain critical terms to you, ensure the investment product is suitable for your needs and financial circumstances.

If you have enquiries, concerns or comments please call, write, e-mail or fax us at:-

Bank's Name : Public Bank Berhad / Public Islamic Bank Berhad
Address : 13th Floor, Customer Services Department
146, Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur
Tel : 1-800-22-5555
Fax : 03-21646670
Email : customerservice@publicbank.com.my

OR

Call ABMConnect: 1-300-88-9980 (toll free number) or
Log on to eABMConnect <http://www.abm.org.my>

- 1) The Association of Banks in Malaysia
34th Floor, UBN Tower
10 Jalan P Ramlee
50250 Kuala Lumpur

Fax : 03-2078 8004

2) Association of Islamic Banking Institutions Malaysia
 Level 4, Menara Bumiputra
 Bank Muamalat Malaysia Berhad
 21 Jalan Melaka
 50100 Kuala Lumpur

Please e-mail to admin@aibim.com

Standards of Service

As we work towards improving our standards of service, we aim to provide our service efficiently and effectively. To this end, we have set out below the time frames within which you can expect us to deliver the respective services.

I. We are committed to making banking easy.		
		Target/Goal
1.	Aim to serve the majority of customers promptly in all our branches.	Within 2 minutes.
2.	Aim to provide you with friendly and helpful service whenever you deal with us.	Aim to get 3 out of 10 customers to rate bank's service.
3.	Help you to make the right choices for your money and you.	We have a qualified staff to provide advice when required.
4.	Aim to answer your call promptly when you call us at any of our branches or call centres.	Within 3rd ring.
5.	Aim to open a basic savings account promptly.	Within 8 minutes.
6.	Aim to open a basic current account promptly.	Within 10 minutes.
7.	Issue you with a cheque book promptly.	Within 2 business days of opening current account or within 2 business days of the bank receiving your application for a new cheque book.
8.	Issue ATM card promptly.	Within the same day (business days) of opening the savings account or current account.
9.	Clear cheques promptly.	Local cheques - Within 2 business days.
10.	To help customers manage their accounts, provide loan/financing statements.	For personal financing - on a half yearly basis/at your specific request. For home financing – on a yearly basis/at your specific request.

11.	Issue demand drafts (local and foreign currency) promptly.	Within 5 minutes.
12.	Execute foreign currency remittances.	By 4:00 p.m. of value date
13.	Close current/savings account.	Within 10/5** minutes. **10 minutes for current account 5 minutes for savings account
II. We are committed to helping when you need us.		
1.	Aim to answer your call promptly when you call us at our call centres or any of our branches.	Within 3rd ring.
2.	Aim to resolve counter enquiries promptly.	Where no follow up is required, within 1 st visit. Where follow up is required within, 1 day of 1 st visit. Where the enquiry is complex, provide a time frame within which a response can be made. (Within 10 days)
3.	Aim to resolve phone enquiries promptly.	Where no follow up is required, within 1 st call. Where follow up is required, between 24 hours of 1 st call. Where the enquiry is complex, escalate it to an officer who can deal with the enquiry. If the enquiry cannot be satisfactorily dealt with, then the officer must provide a time frame within which the response can be made. (Within 10 days)
4.	Respond to written enquiries promptly.	Respond to acknowledge receipt of written enquiries within 24 hours/business days. Respond within 10 days from date of receipt of enquiry if the enquiry is not complex. Where the enquiry is complex, provide a time frame within which the response can be made. A letter will be extended to the customers to seek for extension of time.

5.	Help you quickly if your ATM card, credit card or debit card is lost or stolen.	Your replacement card will be issued as follows: ATM card – within 1 business day Credit card – within 1 business day Debit card – within 1 business day
III. We are committed to listening.		
1.	Resolve customer complaints fairly, consistently and promptly.	Aim for 100% of customers to be satisfied with the way their complaint has been handled.
2.	Actively seek your thoughts and suggestions on how we can better serve you.	Customers are able to provide their feedback/suggestions through our website and feedback form available at our branches.
IV. We are committed to processing your application quickly.		
1.	Credit card / debit card application	Within 3 working days of all required documents and information having been received by the bank.
2.	Hire purchase application	Within 2 to 6 working days of all required documents and information having been received by the bank.
3.	Loan/Financing application	Within 14 to 30 working days (depending on size of loans/financing) of all required documents and information having been received by the bank.

The Customer Service Charter outlines the standards of service you can expect in your dealings with us. We recognise that there will always be room for improvements, and as we establish new and better ways of working, we will formalize processes and procedures and include them here in our Customer Service Charter. This Customer Service Charter is for information purposes only and is not intended to, and does **not**, create any legally binding rights or obligations.

Additional avenues of resolving disputes

If you are not satisfied with the outcome of your complaint or how it was handled, you may refer the matter to either of the following bodies who will help settle the dispute.

1. BNMLINK – a complaint resolution arm of Bank Negara Malaysia

Call BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (LINK) (toll free number) or
E-mail to bnmtelelink@bnm.gov.my

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Tingkat Bawah, Blok D
Bank Negara Malaysia
Peti Surat 10922
50929 Kuala Lumpur
Fax :03-2174 1515

Website : <http://www.bnm.gov.my/bnmlink>

2. ABMConnect – an avenue set up by The Association of Banks in Malaysia to handle public enquiries and complaints on banking matters

Call : 1-300-88-9980 (toll free number) or
Log on to eABMConnect <http://www.abm.org.my>

The Association of Banks in Malaysia
34th Floor, UBN Tower
10 Jalan P Ramlee
50250 Kuala Lumpur

Fax : 03-2078 8004

3. Financial Mediation Bureau – an independent body set up to help settle disputes between financial service providers who are its members and the public.

Call : 03-2272 2811 or
Log on to <http://www.fmb.org.my> or
E-mail to enquiry@fmb.org.my

Financial Mediation Bureau
Level 25
Dataran Kewangan Darul Takaful
No. 4 Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Fax : 03-2274 5752

- 4) AIBIM – information channel on Islamic Banking

Please e-mail to admin@aibim.com

Association of Islamic Banking Institutions Malaysia
Level 4, Menara Bumiputra
Bank Muamalat Malaysia Berhad
21 Jalan Melaka
50100 Kuala Lumpur



PUBLIC BANK BERHAD

(6463-H)

PUBLIC ISLAMIC BANK BERHAD

(14328-V)

Piagam Perkhidmatan Pelanggan

Tarikh Dikeluarkan: 22/11/2011

Pengenalan

Piagam Perkhidmatan Pelanggan memperincikan komitmen kami untuk memberi standard perkhidmatan pelanggan yang tinggi. Ia menggariskan jenis perkhidmatan yang akan kami sediakan, cara untuk menghubungi kami dan memberi kami maklum balas, terutamanya jika berlaku sesuatu masalah dan bagaimana anda boleh membantu kami untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada anda.

Komitmen Penting

Kami akan terus berusaha ke arah memperbaiki standard perkhidmatan dan hubungan kami dengan anda akan berpandukan prinsip-prinsip penting yang berikut:

a. Kebertanggungjawaban

- i) Semua produk dan perkhidmatan kami mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkaitan di Malaysia.
- ii) Kami akan menerangkan dan membantu anda memahami manfaat-manfaat kewangan daripada produk dan perkhidmatan kami yang anda berminat untuk mengetahui bagaimana ia berfungsi dan risiko-risiko yang terlibat.

b. Kesaksamaan

- i) Kami akan bertindak dengan saksama dan munasabah kepada anda secara konsisten dan beretika.
- ii) Kami akan menyediakan prosedur yang jelas bagi memastikan apa-apa pertikaian antara kita akan diselesaikan dengan saksama dan segera. Untuk maklumat lanjut mengenai prosedur aduan kami, sila layari www.pbebank.com./www.publicislamicbank.com.my. Kami akan memberitahu anda bagaimana untuk membuat aduan serta prosedur kami untuk mengendalikannya dengan saksama dan segera.
- iii) Kami akan berusaha sebaik mungkin untuk tidak membezakan apabila memberi layanan kepada pelanggan kami dari segi umur atau jantina dan akan menyediakan semua produk dan perkhidmatan berdasarkan terma yang sama dengan pelanggan-pelanggan lain.

c. Kerahsiaan

- i) Kami akan menganggap semua maklumat peribadi anda sebagai sulit dan persendirian dan memastikan maklumat anda digunakan secara selamat. Maklumat peribadi anda tidak akan didedahkan melainkan dengan kebenaran anda atau dikehendaki oleh undang-undang untuk berbuat demikian.
- ii) Kami tidak akan menggunakan maklumat peribadi anda untuk tujuan pemasaran kami sekiranya anda memaklumkan kepada kami bahawa anda tidak bersetuju dengan amalan ini.
- iii) Kami akan mematuhi semua peruntukan dalam Akta Perlindungan Data Peribadi pada setiap masa.

d. Kebolehpercayaan

- i) Kami akan bekerjasama sebagai satu industri agar anda menikmati sistem perbankan dan pembayaran yang selamat dan boleh dipercayai.

e. Ketelusan

- i) Kami akan memberi anda maklumat yang nyata, relevan dan tepat pada masanya untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat mengenai produk dan perkhidmatan kami. Terma dan Syarat yang berkaitan dengan setiap produk dan perkhidmatan akan sentiasa disediakan pada bila-bila masa untuk anda dengan semua yuran, caj, penalti dan kadar faedah/keuntungan yang berkenaan, liabiliti dan obligasi anda semasa menggunakan produk dan perkhidmatan perbankan diketengahkan dengan jelas.
- ii) Kami akan memaklumkan kepada anda, menerusi pelbagai saluran (contohnya internet, telefon, e-mel atau di cawangan kami) mengenai produk dan perkhidmatan yang disediakan. Anda boleh menghubungi bank anda untuk mendapatkan maklumat atau memberi maklum balas menerusi saluran-saluran tersebut.
- iii) Kami akan mengamalkan sikap berhati-hati semasa memberi anda pandangan yang seimbang mengenai manfaat dan risiko produk-produk pelaburan, menerangkan terma-terma yang kritikal kepada anda, memastikan produk pelaburan berkenaan bersesuaian dengan keperluan dan keadaan kewangan anda.

Jika anda mempunyai pertanyaan, keraguan atau komen, sila telefon, tulis surat, e-mel atau faks kepada kami di:-

Nama Bank : Public Bank Berhad / Public Islamic Bank Berhad
Alamat : Tingkat 13, Jabatan Perkhidmatan Pelanggan
146, Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur
Tel : 1-800-22-5555
Faks : 03-21646670
Emel : customerservice@publicbank.com.my

ATAU

Hubungi *ABM/Connect* : 1-300-88-9980 (nombor talian bebas tol) atau
Log masuk ke eABMConnect <http://www.abm.org.my>

1. Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia
Tingkat 34, Menara UBN
10 Jalan P Ramlee
50250 Kuala Lumpur
Faks: 03-2078 8004
2. Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia
Level 4, Menara Bumiputra,
Bank Muamalat Malaysia Berhad
21 Jalan Melaka
50100 Kuala Lumpur

Sila e-mel kepada admin@aibim.com

Standard Perkhidmatan

Dalam usaha kami untuk meningkatkan lagi standard perkhidmatan kami, kami berhasrat untuk memberi perkhidmatan dengan cekap dan berkesan. Bagi tujuan ini, kami telah menetapkan jangka waktu untuk kami memberikan perkhidmatan seperti yang diharapkan.

I. Kami komited untuk menjadikan perbankan lebih mudah.		
		Sasaran/Matlamat
1.	Memberi perkhidmatan kepada seramai mungkin pelanggan dengan segera di semua cawangan kami.	Dalam masa 2 minit.
2.	Memberi anda perkhidmatan yang mesra dan sedia membantu semasa anda berurusan dengan kami.	Mahu 3 daripada 10 pelanggan menilai perkhidmatan yang diberi oleh bank.

3.	Membantu anda untuk membuat pilihan yang tepat bagi wang anda dan diri anda.	Kami mempunyai kakitangan yang berkeelayakan untuk memberi nasihat apabila diperlukan.
4.	Menjawab panggilan anda dengan segera apabila anda menelefon kami di mana-mana cawangan atau pusat panggilan kami.	Dalam masa 3 deringan.
5.	Membuka akaun simpanan asas dengan segera.	Dalam masa 8 minit.
6.	Membuka akaun semasa asas dengan segera.	Dalam masa 10 minit.
7.	Mengeluarkan buku cek kepada anda dengan segera.	Dalam masa 2 hari perniagaan selepas akaun semasa dibuka atau dalam tempoh 2 hari perniagaan selepas bank menerima permohonan anda untuk mendapatkan buku cek baru.
8.	Mengeluarkan kad ATM dengan segera.	Pada hari perniagaan yang sama (pada hari yang sama akaun dibuka) selepas pembukaan akaun simpanan atau akaun semasa.
9.	Menjelaskan cek dengan segera.	Cek tempatan – Dalam masa 2 hari perniagaan.
10.	Membantu pelanggan menguruskan akaun mereka, menyediakan penyata pinjaman/pembiayaan.	Bagi pembiayaan peribadi – berdasarkan setiap setengah tahun/mengikut permohonan khusus daripada anda. Bagi pembiayaan perumahan - berdasarkan tahunan/mengikut permohonan khusus daripada anda.
11.	Mengeluarkan draf permintaan (dalam mata wang tempatan atau asing) dengan segera.	Dalam masa 5 minit.
12.	Membuat kiriman mata wang asing.	Sebelum pukul 4 petang pada tarikh nilai.

13.	Menutup akaun semasa/simpanan.	Dalam masa (10/5)** minit ** 10 minit bagi akaun semasa 5 minit bagi akaun simpanan
II. Kami komited untuk membantu apabila diperlukan.		
1.	Menjawab panggilan telefon anda dengan segera apabila anda menelefon ke pusat panggilan atau mana-mana cawangan kami.	Dalam 3 deringan.
2.	Menyelesaikan pertanyaan di kaunter dengan segera.	Sekiranya tidak memerlukan tindakan susulan, semasa lawatan pertama. Sekiranya memerlukan susulan, dalam masa 1 hari semasa lawatan pertama. Sekiranya pertanyaan adalah sukar, memberikan tempoh masa yang jawapannya boleh diberi (dalam masa 10 hari).
3.	Menyelesaikan pertanyaan melalui telefon dengan segera.	Sekiranya tidak memerlukan tindakan susulan, semasa panggilan pertama. Sekiranya memerlukan tindakan susulan, dalam masa 24 jam selepas panggilan dibuat. Sekiranya pertanyaan adalah sukar, menyerahkan kepada pegawai untuk menjawab pertanyaan. Jika pertanyaan tersebut tidak dapat diuruskan dengan memuaskan, pegawai itu mesti memberi jangka masa untuk memberi jawapan dalam tempoh berkenaan (dalam masa 10 hari).

4.	Membalas pertanyaan bertulis dengan segera.	<p>Memberi maklum balas untuk mengesahkan penerimaan pertanyaan bertulis dalam tempoh 24 jam/hari perniagaan.</p> <p>Memberi jawapan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan pertanyaan jika pertanyaan adalah sukar.</p> <p>Jika pertanyaan adalah sukar, memberi jangka masa dan memberi jawapan dalam tempoh berkenaan. Surat akan dihantar kepada pelanggan untuk meminta lanjutan masa.</p>
5.	Segera membantu anda jika kad ATM, kad kredit atau kad debit anda hilang atau dicuri.	<p>Kad gantian akan dikeluarkan seperti berikut:</p> <p>Kad ATM - dalam masa 1 hari perniagaan.</p> <p>Kad kredit - dalam masa 1 hari perniagaan.</p> <p>Kad Debit - dalam masa 1 hari perniagaan.</p>
III. Kami komited untuk mendengar.		
1.	Menyelesaikan aduan pelanggan dengan saksama, konsisten dan segera.	Mensasarkan 100% daripada pelanggan berpuas hati dengan cara aduan mereka ditangani.
2.	Sentiasa berusaha mendapatkan pandangan dan cadangan daripada anda bagaimana boleh menilai perkhidmatan kami yang lebih baik kepada anda.	Pelanggan dapat memberi maklum balas/cadangan menerusi laman web kami dan borang maklum balas yang terdapat di cawangan-cawangan kami.
IV. Kami komited untuk memproses permohonan anda dengan segera.		
1.	Permohonan kad kredit/kad debit	Dalam masa 3 hari bekerja selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan diterima oleh bank.
2.	Permohonan sewa beli	Dalam masa 2 hingga 6 hari bekerja selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan diterima oleh bank.
3.	Permohonan pinjaman/pembiayaan	Dalam masa 14 hingga 30 hari bekerja (bergantung pada saiz pinjaman/ pembiayaan) selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan diterima oleh bank.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan tersebut menggariskan standard perkhidmatan yang anda boleh harapkan semasa berurusan dengan kami. Kami menyedari bahawa masih terdapat ruang untuk penambahbaikan, dan tatkala kami mewujudkan cara kerja yang baru dan lebih baik, kami akan memformalkan proses dan prosedur serta memasukkannya dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami. Piagam Perkhidmatan Pelanggan ini adalah untuk makluman sahaja dan tidak bertujuan untuk, dan **tidak**, mewujudkan apa-apa hak atau obligasi yang mengikat secara sah.

Saluran tambahan untuk menyelesaikan pertikaian

Jika anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian kepada aduan anda atau bagaimana ia ditangani, anda boleh merujuknya kepada badan-badan berikut yang akan membantu untuk menyelesaikan pertikaian berkenaan.

1. BNMLINK – bahagian penyelesaian aduan Bank Negara Malaysia

Hubungi BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (LINK) (nombor talian percuma) atau
E-mel kepada bnmtelelink@bnm.gov.my

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Tingkat Bawah, Blok D
Bank Negara Malaysia
Peti Surat 10922
50929 Kuala Lumpur
Faks : 03-2174 1515

Laman web : <http://www.bnm.gov.my/bnmlink>

2. ABMConnect - saluran yang disediakan oleh Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia untuk mengendalikan pertanyaan dan aduan orang ramai mengenai hal-hal perbankan

Hubungi : 1-300-88-9980 (talian bebas tol) atau
Log masuk ke eABMConnect <http://www.abm.org.my>

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia
Tingkat 34, Menara UBN
10 Jalan P Ramlee
50250 Kuala Lumpur
Faks : 03-2078 8004

3. Biro Pengantaraan Kewangan – sebuah badan bebas yang ditubuhkan untuk membantu menyelesaikan pertikaian antara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli-ahlinya dan orang ramai.

Hubungi : 03-2272 2811

Log masuk ke <http://www.fmb.org.my> atau

E-mel kepada enquiry@fmb.org.my

Biro Pengantaraan Kewangan

Tingkat 25

Dataran Kewangan Darul Takaful

No. 4 Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Faks : 03-2274 5752

4. AIBIM – Saluran Informasi untuk Perbankan Islam

Sila e-mel kepada admin@aibim.com

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia

Level 4, Menara Bumiputra

Bank Muamalat Malaysia Berhad

21 Jalan Melaka

50100 Kuala Lumpur