



**PUBLIC BANK BERHAD**

196501000672 (6463-H)

**PUBLIC ISLAMIC BANK BERHAD**

197301001433 (14328-V)

\*\*\*\*\*

## **Piagam Perkhidmatan Pelanggan**

\*\*\*\*\*

Tarikh dikeluarkan: 06/01/2022

# PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

## A. LATAR BELAKANG

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (**Piagam**) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawaiian perkhidmatan bagi semua bank dalam penyediaan perkhidmatan kepada para pelanggan mereka.

## B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

### Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

Huraian:

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.

Keputusan yang dijangka:

MEMBINA KEPERCAYAAN.

No.	Komitmen	Piawaiian Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	<ol style="list-style-type: none"><li>Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.</li><li>Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.</li><li>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).</li><li>Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.</li></ol>

### Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa

Huraian:

Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan:

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

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 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).
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<b><u>Masa Menunggu:</u></b> Dalam masa 2 minit.  <b><u>Masa yang Diambil untuk Melayan Pelanggan:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dalam masa 2 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai.</li><li>• Dalam masa 5 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang/deposit tetap.</li></ul>
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<b><u>Jangka Masa untuk Permohonan Akaun</u></b> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).  a. Membuka Akaun Simpanan Basic <ul style="list-style-type: none"><li>• Pelanggan Baru: Dalam masa 8 minit.</li><li>• Pelanggan Sedia Ada: Dalam masa 8 minit.</li></ul> b. Membuka Akaun Semasa Basic <ul style="list-style-type: none"><li>• Pelanggan Baru: Dalam masa 10 minit.</li><li>• Pelanggan Sedia Ada: Dalam masa 10 minit.</li></ul> c. Penutupan Akaun <ul style="list-style-type: none"><li>• Akaun Simpanan Basic: Dalam masa 5 minit.</li><li>• Akaun Semasa Basic: Dalam masa 10 minit.</li></ul> 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.  <b><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit</u></b> Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><b><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u></b></p> <p>Sila rujuk Kadar Pertukaran Mata wang Asing Bank kami untuk mata wang yang tersedia untuk ditukar di Public Bank.</p> <p>a. Pengiriman wang masuk - Bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum had masa yang ditetapkan: Dikreditkan pada hari yang sama.</li> <li>• Selepas had masa yang ditetapkan: Dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya.</li> </ul> <p>b. Pengiriman wang keluar - Waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum had masa yang ditetapkan: Diproses pada hari yang sama.</li> <li>• Selepas had masa yang ditetapkan: Diproses pada hari bekerja yang berikutnya.</li> </ul> <p>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.</p>
2.5	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	<p><b><u>Jangka Masa yang Diambil untuk Permohonan Produk</u></b> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan Kad Kredit: Dalam masa 3 hari bekerja + Masa yang diambil untuk mengepos kad kredit.</li> <li>2. Permohonan Sewa Beli/Sewa Beli-i AITAB: Dalam masa 2 hari bekerja.</li> <li>3. Permohonan Pinjaman/Pembiayaan Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</li> <li>4. Permohonan Pinjaman/Pembiayaan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS): Dalam masa 3 minggu.</li> </ol>
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.	<p><b>a) <u>Telefon</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan – Serta-merta pada masa panggilan diterima.</li> <li>• Sekiranya tindakan susulan diperlukan – Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima.</li> <li>• Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</li> </ul>

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p><b>b) Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagi e-mel <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Akaun penerimaan dibalas secara auto/dalam masa 24 jam, untuk e-mel yang dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• customerservice@publicbank.com.my atau</li> <li>• islamicbkg@publicislamicbank.com.my</li> </ul> </li> <li>ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</li> </ul> </li> <li>• Bagi surat atau faks <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut.</li> </ul> </li> <li>• Bagi media sosial (di mana berkenaan) <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Akaun penerimaan perlu diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja. Sekiranya hari tersebut bukan hari bekerja, akaun penerimaan akan diberi pada hari bekerja yang berikutnya.</li> <li>ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</p> <p><b>c) Kaunter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut.</li> <li>• Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – Dalam masa 1 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama.</li> <li>• Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</li> </ul>
2.7	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Akaun penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja.</li> <li>b) Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan/isu tersebut.</li> <li>c) Menangani aduan/isu secara adil, objektif dan tepat pada masanya dengan memaklumkan kepada pelanggan berkenaan keputusan bank tidak lewat daripada 10 hari kalendar dari tarikh penerimaan aduan tersebut.</li> <li>d) Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.</li> </ul>

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>e) Memberi maklumat berkenaan saluran tambahan/alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.</p> <p>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</p>

### Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus dan 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 cawangan/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank:</p> <p>a) Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan.</p> <p>b) Butiran berkaitan produk (seperti lembaran pendedahan produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.</p>
3.2	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.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
3.3	Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	<p>a) Tanggapan Pertama</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyambut kedatangan pelanggan/semasa pelanggan datang ke kaunter bank.</li> <li>Menawarkan bantuan kepada pelanggan.</li> </ul> <p>b) Memahami keperluan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan.</li> <li>Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti.</li> </ul> <p>c) Pengendalian pertanyaan/arahan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan.</li> <li>Menggunakan perkataan dan memberikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan.</li> <li>Melaksanakan tindakan susulan yang sewajarnya sehingga isu pelanggan selesai.</li> </ul>

#### 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 sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank.</p> <p>Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri.</li> <li>• Senarai saluran maya termasuk pusat panggilan dan perbankan internet (sila rujuk laman web bank kami <a href="http://www.pbebank.com">www.pbebank.com</a>).</li> </ul> <p>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</p>

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
4.2	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan iaitu sekurang-kurangnya 95%.</li> <li>Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat.</li> <li>Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%.</li> </ul>
4.3	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. <p>Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interaksi dengan kakitangan bank.</li> <li>Papan tanda untuk membimbing pelanggan.</li> <li>Kempen dan risalah.</li> <li>Laman sesawang bank.</li> </ul>
4.4	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>Laman sesawang bank/Perbankan internet iaitu <a href="http://www.pbebank.com">www.pbebank.com</a>.</li> <li>Pusat panggilan (sila rujuk laman web bank kami <a href="http://www.pbebank.com">www.pbebank.com</a>).</li> <li>Cawangan bank (pelanggan akan dimaklumkan tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang bank tersebut).</li> <li>Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.</li> </ul>

#### Pendekatan Tambahan untuk Menyelesaikan Pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan kesudahan aduan anda atau bagaimana aduan anda dikendalikan, anda boleh merujuknya kepada mana-mana badan yang berikut yang akan membantu untuk menyelesaikan pertikaian tersebut.

1. Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia (ABM) – ABMConnect

Satu kaedah yang diwujudkan oleh ABM untuk mengendalikan pertanyaan dan aduan daripada orang awam mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perbankan komersial.

Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia (ABM)

A-11-1, AICB Building

No. 10 Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

Telefon : 1-300-88-9980

Laman web : [www.abm.org.my/eabmconnect](http://www.abm.org.my/eabmconnect)



## Pendekatan Tambahan untuk Menyelesaikan Pertikaian

### 2. Bank Negara Malaysia (BNM) LINK (BNMLINK)

Titik perhubungan berpusat untuk memudahkan maklum balas pantas dan berkesan bagi orang awam mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sektor kewangan.

Pusat Hubungan Pelanggan (BNMTELELINK)

Bank Negara Malaysia

P.O. Box 10922

50929 Kuala Lumpur

BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)

603-2174 1717 (Luar negeri)

Waktu Operasi : 9:00 pagi – 5:00 petang (Isnin – Jumaat kecuali cuti umum)

Web Form (Borang Web) : [telelink.bnm.gov.my](http://telelink.bnm.gov.my)

### 3. Ombudsman bagi Perkhidmatan Kewangan (OFS) (dahulunya dikenali sebagai Biro Pengantara Kewangan)

Satu saluran aduan/penyelesaian pertikaian untuk membantu menyelesaikan pertikaian di antara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli Ombudsman dengan orang awam.

Ombudsman bagi Perkhidmatan Kewangan

Aras 14, Blok Utama

Menara Takaful Malaysia

No. 4, Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Telefon : 603-2272 2811

No. Faks : 603-2272 1577

Laman web : [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)