

## Treat Customers Fairly Charter

At Public Bank/Public Islamic Bank, we aspire to be the most preferred financial service provider in Malaysia by putting our customer first. We are committed to sustain our organisation success and build strong relationships with customers by treating customers fairly. This Charter specifies our pledge to provide the highest standards of fairness in all our dealings with customers.

### **1. Embedding fair dealing into our corporate culture and core values.**

- i) We will ensure reasonable standards of fair business practices in all dealings with our customers;
- ii) The organisation is committed to ensure sound corporate culture which reinforce ethical, prudent and professional conduct; and
- iii) We will train all staff on the core values and desired behaviour to deliver fair outcomes to customers.

### **2. Customers are provided with right to fair treatment/terms.**

- i) We will ensure that the terms in our contracts or agreements are fair, transparent, and well communicated to customers;
- ii) We will ensure that terms and conditions are fair and set out the respective rights, liabilities and obligations clearly in simple and easily understandable/plain language; and
- iii) We will give reasonable notice to customers in accordance with the regulatory requirements prior to making changes to the terms of the contracts or agreements.

### **3. Customers are provided with clear, relevant and timely information on financial services and products.**

- i) We will provide customers with adequate, relevant and timely information in a product disclosure sheet and promotional materials/digital channel;
- ii) We will disclose key product features, fees and charges, risks and benefits in a clear and concise manner to enable customer to make an informed decision; and
- iii) We will ensure critical information are presented in plain language for better understanding and made known to customers.

### **4. All staff, representatives and agents exercise due care, skill and diligence in accordance with professional ethical standards when dealing with customers**

- i) We will conduct sales, advertising and marketing of our financial services and products with integrity and will not make false or exaggerated claims;
- ii) We will avoid any ambiguity or clearly disclose actual or potential conflicts of interest; and
- iii) We will implement measures including training, supervision and monitoring to ensure staff, representatives and agents do not mislead customers.

### **5. Provide suitable advice and recommendations to customers.**

- i) We will provide quality advice or recommendations based on adequate consideration of the customers' financial objectives, needs, personal circumstances, financial situation, risk appetite and investment horizon;
- ii) We are duty bound to ensure confidentiality of customers' information; and
- iii) We will ensure advice or recommendations on financial service or product have a reasonable basis and in the best interest of customers.

### **6. Handle financial consumer complaints and claims promptly, fairly and effectively.**

- i) We will have in place proper and well-documented complaint management in line with the regulatory requirements on complaint handling which provide clear redress options in the event customers wish to pursue further;
- ii) We will ensure staff are properly trained to handle and resolve complaints in a timely and effective manner; and
- iii) We will monitor, evaluate the nature and trend of complaints received and undertake root cause analysis and thereafter take remedial measures to rectify the said weaknesses.

## 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 penting korporat kami.**

- i) Kami akan memastikan amalan standard adil yang munasabah dalam cara berurusan 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 mudah difahami oleh 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 keterangan 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 untuk membuat keputusan yang tepat; 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 keprihatinan, 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 konflik kepentingan sebenar atau yang berpotensi dengan jelas; dan
- iii) Kami akan melaksanakan langkah-langkah termasuk latihan, pengawasan dan pemantauan bagi memastikan kakitangan, wakil dan ejen tidak mengelirukan pelanggan.

### **5. Memberi makluman dan syor yang bersesuaian kepada pelanggan.**

- i) Kami akan memberi nasihat dan syor yang berkualiti berdasarkan pertimbangan yang mencukupi mengenai matlamat, keperluan, keadaan peribadi, situasi kewangan, kesanggupan menanggung risiko dan sempadan pengetahuan pelaburan;
- ii) Kami bertanggungjawab untuk memastikan maklumat pelanggan dirahsiakan; dan
- iii) Kami akan memastikan makluman 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 sempurna dan didokumenkan dengan baik selaras dengan keperluan pengawalseliaan mengenai pengendalian aduan yang menyediakan 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 lebih 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 membetulkan kelemahan tersebut.