

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

A. LATAR BELAKANG

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (Piagam) MBSB Bank mengariskan komitment kami untuk memberikan perkhidmatan perbankan yang konsisten dan bermutu tinggi kepada pelanggan-pelanggan kami.

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	Piaawaian Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan mereka.	<ol style="list-style-type: none">Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan mengenai khidmat pelanggan.Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapai borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.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).Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cekap 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	Piaawaian Perkhidmatan
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk perlbagai perkhidmatan	<ol style="list-style-type: none">Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piaawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (iaitu cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<p><u>Masa menunggu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Dalam masa 10 minit. <p><u>Masa yang diambil untuk melayani pelanggan</u></p> <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 berjangka.
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<p><u>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</p> <p>a. Membuka Akaun Simpanan-i Asas dan Akaun Semasa-i Asas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pelanggan Baru dan Pelanggan Sedia ada: dalam masa 45 minit. <p>b. Penutupan Akaun.</p> <ul style="list-style-type: none"> Akaun Simpanan-i Asas: dalam masa 10 minit. Akaun Semasa-i Asas: dalam masa 20 minit. <p>Nota: Ini termasuk keseluruhan masa yang diambil untuk proses pembukaan akaun.</p> <p><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit</u> Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.</p>
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u> (mata wang yang digunakan perlu dinyatakan oleh pihak bank)</p> <p>a. Pengiriman wang masuk - bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</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.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>b. Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</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 oleh setiap bank.</p>
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 oleh bank).</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan Pembiayaan Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja. b. Permohonan 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 daripada pelanggan.	<p>a. <u>Telefon</u></p> <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, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa. <p>b. <u>Bertulis (E-mel, faks, surat)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi e-mel <ul style="list-style-type: none"> i. Akuan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke enquiry@mbsbbank.com. ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi surat atau faks <ul style="list-style-type: none"> i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<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>c. <u>Kaunter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank 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, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.
2.7	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<ol style="list-style-type: none"> a. Akuan penerimaan aduan/isu-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 bank tidak lewat daripada 14 hari kalender dari tarikh penerimaan aduan tersebut. d. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-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 oleh pihak bank. <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> <ol style="list-style-type: none">a. Kontrak-kontrak Shariah yang berkenaan, yuran, caj, caj lewat bayar dan kadar keuntungan yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan.b. Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.
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"> • Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter bank. • Menawarkan bantuan kepada pelanggan. <p>b. Memahami keperluan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. • Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti. <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 oleh 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:

- Kepelbagai 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.	Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan terminal layan diri. • Senarai saluran maya termasuk pusat khidmat pelanggan (03-2096 3000) dan perbankan dalam talian (www.mbsbjourney.com) <p>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</p>
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 Khidmat Pelanggan – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat. • Perbankan dalam talian (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	<p>Berkongsi informasi dengan pelanggan mengenai saluran alternatif untuk melakukan transaksi bergantung kepada saluran yang disediakan oleh bank mengikut kesesuaian.</p> <p>Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaksi dengan kakitangan bank. • Papan tanda untuk membimbang pelanggan. • Kempen dan risalah. • Laman sesawang bank.
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 bank / Perbankan dalam talian (www.mbsbjourney.com). • Pusat Khidmat Pelanggan (03-2096 3000) • Cawangan bank (sila rujuk dilaman sesawang MBSB Bank untuk mengetahui lokasi cawangan). • Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.

Saluran-Saluran Tambahan Bagi Menyelesaikan Pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuashati dengan keputusan aduan anda ataupun cara ianya dikendalikan, anda boleh rujuk perkara tersebut kepada mana-mana badan organisasi berikut yang akan membantu menyelesaikan pertikaian itu.

SALURAN	HUBUNGI KAMI	ALAMAT
Association of Islamic Banking Institutions Malaysia (AIBIM) Organisasi dinamik, telus, responsif dan mewakili suara industri Kewangan Islam yang menyokong teras pengantaraan berasaskan nilai dalam berkhidmat kepada masyarakat.	Telefon: 603-2026 8002 / 8003 Emel: admin@aibim.com Laman Sesawang: www.aibim.com Faksimili: 03-2026 8012	Association of Islamic Banking Institutions Malaysia 4 Floor, Menara Bumiputra 21 Jalan Merdeka, 50100 Kuala Lumpur
Bank Negara Malaysia (BNM) LINK Pusat untuk memudahkan tindak balas yang cepat dan berkesan bagi orang ramai dalam hal-hal yang berkaitan dengan sektor kewangan.	BNMTELELINK: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) (Overseas: 603-21741717) Emel: bnmtelelink@bnm.gov.my Laman Sesawang: www.bnm.gov.my/bnmlink Faksimili.: 603-21741515	Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) Ground Floor, Block D Bank Negara Malaysia Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur
Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) Badan penyelesaian pertikaian alternatif untuk membantu menyelesaikan pertikaian kewangan antara pelanggan dan penyedia perkhidmatan kewangan.	Telefon: 603-22722811 Laman Sesawang: www.ofs.org.my Faksimili .:603-22721577	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan), Tingkat 14, Block Utama, Menara Takaful Malaysia, No 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur
Securities Industry Dispute Resolution Center (SIDREC) Badan penyelesaian pertikaian alternatif untuk tuntutan kewangan yang dibuat oleh pelabur individu berhubung dengan apa-apa urusan atau transaksi yang melibatkan perkhidmatan pasaran modal dan produk seperti sekuriti, derivatif, unit amanah, Skim Persaraan Swasta (PRS) dan pengurusan dana.	Telefon: 603-22822280 Laman Sesawang: info@sidrec.com.my Faksimili .:603-22823855	Securities Industry Dispute Resolution Center (SIDREC) Unit A-9-1, Tingkat 9, Tower A Menara UOA Bangsar No. 5, Jalan Bangsar Utama 1 59000 Kuala Lumpur