

# Piagam Layanan Adil Kepada Pelanggan

Di MBSB Bank, kami komited untuk memberi pengalaman pengurusan kewangan dengan penuh tanggungjawab dan profesional semasa berurusan dengan pelanggan kami bagi memupuk kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Piagam ini menyatakan komitmen kami dalam meletakkan standard tertinggi di dalam semua aspek semasa berurusan dengan para pelanggan kami.

Demi melindungi kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan:

**1. Kami komited dalam penerapan nilai keadilan dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras institusi kami.**

- i) Kami akan mendukung tinggi nilai-nilai teras kami seperti Kerendahan Hati, Profesionalisme, Etika, Empati dan Kesungguhan semasa berurusan dengan pelanggan kami;
- ii) Kami akan menetapkan piawaian minimum bagi melaksanakan amalan perniagaan yang adil semasa berurusan dengan pelanggan kami. Ini termasuk menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan yang bersesuaian dengan keperluan kewangan pelanggan dan memastikan maklumat pelanggan kami akan terpelihara.
- iii) Kami akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan nilai-nilai teras dan berusaha menasihati dan memberi cadangan yang berkualiti mengikut kesesuaian;
- iv) Kami mengambil serius maklum balas pelanggan dan akan memberi respon konstruktif dengan kadar segera.

**2. Kami komited untuk memastikan para pelanggan ditawarkan dengan syarat-syarat yang adil.**

- i) Kami akan memastikan bahawa terma di dalam kontrak atau perjanjian kami adalah adil, telus, dan disampaikan dengan jelas kepada pelanggan;
- ii) Kami akan memastikan terma dan syarat yang dinyatakan menetapkan hak, liabiliti dan kewajipan dengan jelas dalam yang bahasa mudah difahami;
- iii) Kami akan memastikan segala terma dan syarat di dalam kontrak atau perjanjian tidak diubah tanpa pemberitahuan awal kepada pelanggan.

**3. Kami komited dalam memastikan para pelanggan diberikan maklumat yang jelas, relevan dan terkini mengenai perkhidmatan dan produk kewangan.**

- i) Kami akan memberikan maklumat yang relevan dan tepat kepada pelanggan di dalam helaian pendedahan produk (untuk pembiayaan runcit dan PKS) serta terma dan syarat (untuk deposit dan perkhidmatan);
- ii) Kami akan memaklumkan ciri utama, yuran dan caj, risiko dan faedah produk dengan jelas dan ringkas;
- iii) Kami akan memastikan istilah-istilah penting dimaklumkan dan dijelaskan kepada pelanggan.

**4. Kami komited untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami melaksanakan tugas dengan teliti, berkemahiran dan tekun ketika berurusan dengan pelanggan.**

- i) Kami akan melaksanakan jualan, pengiklanan dan pemasaran untuk produk dan perkhidmatan kami dengan penuh integriti dan tidak akan memberikan kenyataan palsu atau berlebihan;
- ii) Kami akan mengelakkan atau memaklumkan secara jelas konflik berkepentingan yang sebenar atau yang berpotensi;

- iii) Kami akan memastikan kakitangan kami memberikan nasihat yang berkualiti dengan memberi peluang kepada pelanggan membuat penilaian secara bebas mengenai faedah dan risiko produk dan perkhidmatan kami.
- iv) Kami juga akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami mengamalkan amalan dan tingkah laku yang baik di dalam melakukan aktiviti kutipan dan pemulihan hutang.

**5. Kami komited untuk memastikan semua aduan ditangani dengan segera, adil dan berkesan.**

- i) Kami akan memastikan pelanggan kami mempunyai saluran yang mudah diakses sekiranya mereka mempunyai sebarang kesulitan atau berasa layanan tidak adil;
- ii) Kami akan memastikan proses pengendalian aduan kami diutamakan dan didokumentasikan dengan baik supaya kes aduan dapat diuruskan dengan teratur serta mempunyai pilihan penyelesaian yang jelas sekiranya pelanggan berhasrat untuk mengambil tindakan selanjutnya;
- iii) Kami akan memastikan kakitangan dilatih dengan sempurna untuk menangani dan menyelesaikan aduan pelanggan dengan berkesan dan mengikut pada masanya.