

Pengenalan

The Piagam Perkhidmatan Pelanggan menyatakan keazaman kami untuk menyediakan satu tahap perkhidmatan pelanggan yang tinggi. Ianya menggariskan jenis-jenis perkhidmatan yang kami berazam untuk sediakan, cara untuk menghubungi kami dan memberi kami maklumbalas, terutama apabila berlaku sesuatu yang tidak diingini dan bagaimana anda dapat membantu kami untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada anda.

Azam Utama

Kami akan terus berusaha dalam memperbaiki tahap perkhidmatan dan perhubungan antara bank kami dengan anda berpandukan kepada prinsip-prinsip utama berikut:-

a. Bertanggungjawab

- i) Semua produk dan perkhidmatan kami mematuhi undang-undang dan peraturan di Malaysia.
- ii) Kami akan menerangkan dan membantu anda untuk memahami manfaat kewangan yang boleh didapati pada produk serta perkhidmatan kami yang anda pilih, bagaimana ianya berfungsi dan risiko-risiko yang terlibat dengannya

b. Keadilan

- i) Kami akan berurusan secara adil dan munasabah dengan anda menggunakan cara yang tetap dan beretika.
- ii) Kami akan menetapkan satu aturan yang jelas bagi memastikan sebarang pertikaian yang mungkin berlaku antara kita akan diselesaikan secara adil dan cepat. *Bagi mendapatkan butiran lanjut berkenaan aturan aduan kami, sila layari <http://corp.bankofamerica.com/business/bi/malaysia>. Kami akan memberitahu anda cara-cara untuk membuat aduan serta aturan-aturan kami dalam mengendalikannya secara adil dan cepat.*
- iii) Kami berazam untuk tidak membezakan umur atau jantina dan akan menyediakan produk-produk serta perkhidmatan-perkhidmatan yang mempunyai syarat-syarat yang sama untuk semua.

c. Maklumat Sulit

- i) Kami akan berurusan secara adil dan munasabah dengan anda menggunakan cara yang tetap dan beretika.
- ii) Kami akan menetapkan satu aturan yang jelas bagi memastikan sebarang pertikaian yang mungkin berlaku antara kita akan diselesaikan secara adil dan cepat. *Bagi mendapatkan butiran lanjut berkenaan aturan aduan kami, sila layari <http://corp.bankofamerica.com/business/bi/malaysia>. Kami akan memberitahu anda cara-cara untuk membuat aduan serta aturan-aturan kami dalam mengendalikannya secara adil dan cepat*
- iii) Kami akan mematuhi peruntukan-peruntukan yang terkandung di dalam Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 pada setiap masa.

d. Kebolehpercayaan

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

e. Ketelusan

- i) Kami akan memberikan anda maklumat yang jelas, berkaitan/wajar dan terkini untuk membantu anda membuat keputusan yang baik terhadap produk serta perkhidmatan kami., Satu set terma dan syarat berkaitan setiap produk atau perkhidmatan perbankan, di mana bersesuaian, akan disediakan untuk anda dengan kesemua yuran, caj, denda dan kadar faedah yang berkenaan, liabiliti serta tanggungjawab anda dalam menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan yang telah dinyatakan.
- ii) Kami akan memaklumkan kepada anda melalui pelbagai saluran (contohnya melalui internet, telefon, e-mel atau di cawangan-cawangan kami) tentang produk-produk dan perkhidmatan yang ada disediakan. Anda boleh menghubungi bank anda bagi mendapatkan maklumat atau memberikan maklumbalas melalui saluran-saluran ini.
- iii) Kami akan berhati-hati dalam memberikan pandangan yang seimbang berkenaan manfaat dan risiko-risiko yang terdapat pada produk-produk pelaburan, menjelaskan terma-terma kritikal kepada anda, memastikan produk pelaburan tersebut bersesuaian dengan keperluan serta kedudukan kewangan anda

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, kemusykilan atau maklumbalas, sila telefon, hantarkan surat, e-mel atau faks kepada kami di:-

Bank's Name : Bank Of America Malaysia Berhad
Address : Wisma Goldhill, Jalan Raja Chulan, 50200, Kuala Lumpur Tel
: +6.03.2034.3961
Fax : +6.03.2031.9084
Email : asia.sse.my@baml.com

ATAU

Telefon : ABMConnect: 1300-88-9980
eABMConnect : www.abm.org.my/eabmconnect

The Association of Banks in Malaysia (ABM)
A-11-1, AICB Building
No. 10 Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

Tahap Perkhidmatan

Di samping usaha-usaha kami untuk mempertingkatkan tahap perkhidmatan kami, kami juga berazam untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Untuk tujuan ini, kami menyenaraikan di bawah ini tempoh masa yang anda dapat jangkakan bagi setiap perkhidmatan yang berkaitan.

1. Kami akan terus berusaha untuk meningkatkan tahap perkhidmatan dan perhubungan antara bank kami dengan anda berpandukan kepada prinsip-prinsip utama berikut :

Komitmen kami untuk memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan dan menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut.

No Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
1.1 Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	a. Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan. b. Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan. c. Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui Pengurus Jualan dan Unit Perkhidmatan Pelanggan. Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

2. Komitmen kami untuk memberi perkhidmatan yang cekap dan menepati masa.

No Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.1 Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai Perkhidmatan.	Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui Pengurus Jualan dan Unit Perkhidmatan Pelanggan.
2.2 Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	Masa menunggu: ▪ Dalam masa 5 minit. Masa yang diambil untuk melayan pelanggan: ▪ Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi. ▪ Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti melebihi satu transaksi.
2.3 Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap .	Melaksanakan pengiriman mata wang asing - Pengiriman wang masuk - bergantung kepada had masa yang ditetapkan. ▪ Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama. ▪ Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya. - Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan. ▪ Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama. ▪ Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya. Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.

- 2.4** Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan
- a. Telefon
 - 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.
 - b. Bertulis (E-mel, faks, surat)
 - Bagi e-mel
 - i. Aduan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke <alamat e-mel bank yang berkenaan>
 - ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.
 - Bagi surat atau faks
 - i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut.

Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.
 - c. Kaunter
 - 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

- 2.5** Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.
- a. Aduan 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 kalendar 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.
- Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.

3. Komitmen kami untuk memberi perkhidmatan yang telus dan berbudi pekerti

3.1 Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka	Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti melalui Pengurus Perhubungan, Pengurus Jualan dan Unit Perkhidmatan Pelanggan: a. Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan. c. 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.	Pengurus Perhubungan, Pengurus Jualan dan Unit Perkhidmatan Pelanggan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.
3.3 Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan .	a. Tanggapan Pertama - Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter bank. - Menawarkan bantuan kepada pelanggan. b. Memahami keperluan pelanggan - Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. - Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti. c. Pengendalian pertanyaan/arahan - 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.

4. Komitmen kami untuk menyediakan perbankan yang mudah diakses.

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 Pengurus Perhubungan, Pengurus Jualan dan Unit Perkhidmatan Pelanggan. Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut: - Senarai saluran fizikal termasuk cawangan. - Senarai saluran maya termasuk pusat panggilan (dengan nombor-nombor talian khidmat pelanggan) dan perbankan internet (dengan alamat laman sesawang).
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:- - Unit Perkhidmatan Pelanggan - Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam 3 deringan. - Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%
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, melalui interaksi dengan Pengurus Perhubungan, Pengurus Jualan dan Unit Perkhidmatan Pelanggan.
4.4 Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui - Unit Perkhidmatan Pelanggan - Cawangan - Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala

Saluran-saluran tambahan bagi menyelesaikan pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuashati dengan hasil dari aduan anda atau bagaimana ianya dikendalikan, anda boleh merujuk perkara tersebut kepada salah satu badan di bawah bagi membantu anda menyelesaikan pertikaian tersebut

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

Call BNMTLELINK: 1.300.88.5465 (LINK) (toll free number)

Overseas: 603.2174.1717 or E-mail to telelink.bnm.gov.my

Operating Hours: 9.00 a.m. - 5.00 p.m. (Monday – Friday except public holiday)

Customer Contact Centre (BNMTLELINK)

Bank Negara Malaysia

P.O. Box 10922

50929 Kuala Lumpur

Webform: <https://telelink.bnm.gov.my/>

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

Call: ABMConnect: 1300-88-9980

eABMConnect : www.abm.org.my/eabmconnect

The Association of Banks in Malaysia (ABM)

A-11-1, AICB Building

No. 10 Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

BNMLINK – a complaint resolution arm of Bank Negara Malaysia.

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 : +6.03.2272.2811 or

Log on to <http://www.fmb.org.my> or

E-mail to enquiry@fmb.org.my

Financial Mediation Bureau

No. 4, Dataran Kewangan Darul Takaful 4

Jalan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Fax : +6.03.2274.5752