



**PUBLIC BANK BERHAD**

(6463-H)

**PUBLIC ISLAMIC BANK BERHAD**

(14328-V)

\*\*\*\*\*

## **Piagam Perkhidmatan Pelanggan**

\*\*\*\*\*

Tarikh Dikeluarkan: 22/11/2011

## **Pengenalan**

Piagam Perkhidmatan Pelanggan memperincikan komitmen kami untuk memberi standard perkhidmatan pelanggan yang tinggi. Ia menggariskan jenis perkhidmatan yang akan kami sediakan, cara untuk menghubungi kami dan memberi kami maklum balas, terutamanya jika berlaku sesuatu masalah dan bagaimana anda boleh membantu kami untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada anda.

## **Komitmen Penting**

Kami akan terus berusaha ke arah memperbaiki standard perkhidmatan dan hubungan kami dengan anda akan berpandukan prinsip-prinsip penting yang berikut:

### **a. Kebertanggungjawaban**

- i) Semua produk dan perkhidmatan kami mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkaitan di Malaysia.
- ii) Kami akan menerangkan dan membantu anda memahami manfaat-manfaat kewangan daripada produk dan perkhidmatan kami yang anda berminat untuk mengetahui bagaimana ia berfungsi dan risiko-risiko yang terlibat.

### **b. Kesaksamaan**

- i) Kami akan bertindak dengan saksama dan munasabah kepada anda secara konsisten dan beretika.
- ii) Kami akan menyediakan prosedur yang jelas bagi memastikan apa-apa pertikaian antara kita akan diselesaikan dengan saksama dan segera. Untuk maklumat lanjut mengenai prosedur aduan kami, sila layari [www.pbebank.com](http://www.pbebank.com)./[www.publicislamicbank.com.my](http://www.publicislamicbank.com.my). Kami akan memberitahu anda bagaimana untuk membuat aduan serta prosedur kami untuk mengendalikannya dengan saksama dan segera.
- iii) Kami akan berusaha sebaik mungkin untuk tidak membezakan apabila memberi layanan kepada pelanggan kami dari segi umur atau jantina dan akan menyediakan semua produk dan perkhidmatan berdasarkan terma yang sama dengan pelanggan-pelanggan lain.

**c. Kerahsiaan**

- i) Kami akan menganggap semua maklumat peribadi anda sebagai sulit dan persendirian dan memastikan maklumat anda digunakan secara selamat. Maklumat peribadi anda tidak akan didedahkan melainkan dengan kebenaran anda atau dikehendaki oleh undang-undang untuk berbuat demikian.
- ii) Kami tidak akan menggunakan maklumat peribadi anda untuk tujuan pemasaran kami sekiranya anda memaklumkan kepada kami bahawa anda tidak bersetuju dengan amalan ini.
- iii) Kami akan mematuhi semua peruntukan dalam Akta Perlindungan Data Peribadi pada setiap masa.

**d. Kebolehpercayaan**

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

**e. Ketelusan**

- i) Kami akan memberi anda maklumat yang nyata, relevan dan tepat pada masanya untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat mengenai produk dan perkhidmatan kami. Terma dan Syarat yang berkaitan dengan setiap produk dan perkhidmatan akan sentiasa disediakan pada bila-bila masa untuk anda dengan semua yuran, caj, penalti dan kadar faedah/keuntungan yang berkenaan, liabiliti dan obligasi anda semasa menggunakan produk dan perkhidmatan perbankan diketengahkan dengan jelas.
- ii) Kami akan memaklumkan kepada anda, menerusi pelbagai saluran (contohnya internet, telefon, e-mel atau di cawangan kami) mengenai produk dan perkhidmatan yang disediakan. Anda boleh menghubungi bank anda untuk mendapatkan maklumat atau memberi maklum balas menerusi saluran-saluran tersebut.
- iii) Kami akan mengamalkan sikap berhati-hati semasa memberi anda pandangan yang seimbang mengenai manfaat dan risiko produk-produk pelaburan, menerangkan terma-terma yang kritikal kepada anda, memastikan produk pelaburan berkenaan bersesuaian dengan keperluan dan keadaan kewangan anda.

Jika anda mempunyai pertanyaan, keraguan atau komen, sila telefon, tulis surat, e-mel atau faks kepada kami di:-

Nama Bank : Public Bank Berhad / Public Islamic Bank Berhad  
Alamat : Tingkat 13, Jabatan Perkhidmatan Pelanggan  
146, Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur  
Tel : 1-800-22-5555  
Faks : 03-21646670  
Emel : [customerservice@publicbank.com.my](mailto:customerservice@publicbank.com.my)

## ATAU

Hubungi *ABM/Connect* : 1-300-88-9980 (nombor talian bebas tol) atau  
Log masuk ke eABMConnect <http://www.abm.org.my>

1. Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia  
Tingkat 34, Menara UBN  
10 Jalan P Ramlee  
50250 Kuala Lumpur  
Faks: 03-2078 8004
2. Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia  
Level 4, Menara Bumiputra,  
Bank Muamalat Malaysia Berhad  
21 Jalan Melaka  
50100 Kuala Lumpur

Sila e-mel kepada [admin@aibim.com](mailto:admin@aibim.com)

## Standard Perkhidmatan

Dalam usaha kami untuk meningkatkan lagi standard perkhidmatan kami, kami berhasrat untuk memberi perkhidmatan dengan cekap dan berkesan. Bagi tujuan ini, kami telah menetapkan jangka waktu untuk kami memberikan perkhidmatan seperti yang diharapkan.

<b>I. Kami komited untuk menjadikan perbankan lebih mudah.</b>		
		Sasaran/Matlamat
1.	Memberi perkhidmatan kepada seramai mungkin pelanggan dengan segera di semua cawangan kami.	Dalam masa 2 minit.
2.	Memberi anda perkhidmatan yang mesra dan sedia membantu semasa anda berurusan dengan kami.	Mahu 3 daripada 10 pelanggan menilai perkhidmatan yang diberi oleh bank.

3.	Membantu anda untuk membuat pilihan yang tepat bagi wang anda dan diri anda.	Kami mempunyai kakitangan yang berkeelayakan untuk memberi nasihat apabila diperlukan.
4.	Menjawab panggilan anda dengan segera apabila anda menelefon kami di mana-mana cawangan atau pusat panggilan kami.	Dalam masa 3 deringan.
5.	Membuka akaun simpanan asas dengan segera.	Dalam masa 8 minit.
6.	Membuka akaun semasa asas dengan segera.	Dalam masa 10 minit.
7.	Mengeluarkan buku cek kepada anda dengan segera.	Dalam masa 2 hari perniagaan selepas akaun semasa dibuka atau dalam tempoh 2 hari perniagaan selepas bank menerima permohonan anda untuk mendapatkan buku cek baru.
8.	Mengeluarkan kad ATM dengan segera.	Pada hari perniagaan yang sama (pada hari yang sama akaun dibuka) selepas pembukaan akaun simpanan atau akaun semasa.
9.	Menjelaskan cek dengan segera.	Cek tempatan – Dalam masa 2 hari perniagaan.
10.	Membantu pelanggan menguruskan akaun mereka, menyediakan penyata pinjaman/pembiayaan.	Bagi pembiayaan peribadi – berdasarkan setiap setengah tahun/mengikut permohonan khusus daripada anda.  Bagi pembiayaan perumahan - berdasarkan tahunan/mengikut permohonan khusus daripada anda.
11.	Mengeluarkan draf permintaan (dalam mata wang tempatan atau asing) dengan segera.	Dalam masa 5 minit.
12.	Membuat kiriman mata wang asing.	Sebelum pukul 4 petang pada tarikh nilai.

13.	Menutup akaun semasa/simpanan.	Dalam masa (10/5)** minit  ** 10 minit bagi akaun semasa 5 minit bagi akaun simpanan
<b>II. Kami komited untuk membantu apabila diperlukan.</b>		
1.	Menjawab panggilan telefon anda dengan segera apabila anda menelefon ke pusat panggilan atau mana-mana cawangan kami.	Dalam 3 deringan.
2.	Menyelesaikan pertanyaan di kaunter dengan segera.	Sekiranya tidak memerlukan tindakan susulan, semasa lawatan pertama.  Sekiranya memerlukan susulan, dalam masa 1 hari semasa lawatan pertama.  Sekiranya pertanyaan adalah sukar, memberikan tempoh masa yang jawapannya boleh diberi (dalam masa 10 hari).
3.	Menyelesaikan pertanyaan melalui telefon dengan segera.	Sekiranya tidak memerlukan tindakan susulan, semasa panggilan pertama.  Sekiranya memerlukan tindakan susulan, dalam masa 24 jam selepas panggilan dibuat.  Sekiranya pertanyaan adalah sukar, menyerahkan kepada pegawai untuk menjawab pertanyaan. Jika pertanyaan tersebut tidak dapat diuruskan dengan memuaskan, pegawai itu mesti memberi jangka masa untuk memberi jawapan dalam tempoh berkenaan (dalam masa 10 hari).

4.	Membalas pertanyaan bertulis dengan segera.	<p>Memberi maklum balas untuk mengesahkan penerimaan pertanyaan bertulis dalam tempoh 24 jam/hari perniagaan.</p> <p>Memberi jawapan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan pertanyaan jika pertanyaan adalah sukar.</p> <p>Jika pertanyaan adalah sukar, memberi jangka masa dan memberi jawapan dalam tempoh berkenaan. Surat akan dihantar kepada pelanggan untuk meminta lanjutan masa.</p>
5.	Segera membantu anda jika kad ATM, kad kredit atau kad debit anda hilang atau dicuri.	<p>Kad gantian akan dikeluarkan seperti berikut:</p> <p>Kad ATM - dalam masa 1 hari perniagaan.</p> <p>Kad kredit - dalam masa 1 hari perniagaan.</p> <p>Kad Debit - dalam masa 1 hari perniagaan.</p>
<b>III. Kami komited untuk mendengar.</b>		
1.	Menyelesaikan aduan pelanggan dengan saksama, konsisten dan segera.	Mensasarkan 100% daripada pelanggan berpuas hati dengan cara aduan mereka ditangani.
2.	Sentiasa berusaha mendapatkan pandangan dan cadangan daripada anda bagaimana boleh menilai perkhidmatan kami yang lebih baik kepada anda.	Pelanggan dapat memberi maklum balas/cadangan menerusi laman web kami dan borang maklum balas yang terdapat di cawangan-cawangan kami.
<b>IV. Kami komited untuk memproses permohonan anda dengan segera.</b>		
1.	Permohonan kad kredit/kad debit	Dalam masa 3 hari bekerja selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan diterima oleh bank.
2.	Permohonan sewa beli	Dalam masa 2 hingga 6 hari bekerja selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan diterima oleh bank.
3.	Permohonan pinjaman/pembiayaan	Dalam masa 14 hingga 30 hari bekerja (bergantung pada saiz pinjaman/ pembiayaan) selepas semua dokumen dan maklumat yang diperlukan diterima oleh bank.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan tersebut menggariskan standard perkhidmatan yang anda boleh harapkan semasa berurusan dengan kami. Kami menyedari bahawa masih terdapat ruang untuk penambahbaikan, dan tatkala kami mewujudkan cara kerja yang baru dan lebih baik, kami akan memformalkan proses dan prosedur serta memasukkannya dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami. Piagam Perkhidmatan Pelanggan ini adalah untuk makluman sahaja dan tidak bertujuan untuk, dan **tidak**, mewujudkan apa-apa hak atau obligasi yang mengikat secara sah.

### **Saluran tambahan untuk menyelesaikan pertikaian**

Jika anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian kepada aduan anda atau bagaimana ia ditangani, anda boleh merujuknya kepada badan-badan berikut yang akan membantu untuk menyelesaikan pertikaian berkenaan.

1. BNMLINK – bahagian penyelesaian aduan Bank Negara Malaysia

Hubungi BNMTELELINK : 1-300-88-5465 (LINK) (nombor talian percuma) atau  
E-mel kepada [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)  
Tingkat Bawah, Blok D  
Bank Negara Malaysia  
Peti Surat 10922  
50929 Kuala Lumpur  
Faks : 03-2174 1515

Laman web : <http://www.bnm.gov.my/bnmlink>

2. ABMConnect - saluran yang disediakan oleh Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia untuk mengendalikan pertanyaan dan aduan orang ramai mengenai hal-hal perbankan

Hubungi : 1-300-88-9980 (talian bebas tol) atau  
Log masuk ke eABMConnect <http://www.abm.org.my>

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia  
Tingkat 34, Menara UBN  
10 Jalan P Ramlee  
50250 Kuala Lumpur  
Faks : 03-2078 8004

3. Biro Pengantaraan Kewangan – sebuah badan bebas yang ditubuhkan untuk membantu menyelesaikan pertikaian antara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli-ahlinya dan orang ramai.

Hubungi : 03-2272 2811

Log masuk ke <http://www.fmb.org.my> atau

E-mel kepada [enquiry@fmb.org.my](mailto:enquiry@fmb.org.my)

Biro Pengantaraan Kewangan

Tingkat 25

Dataran Kewangan Darul Takaful

No. 4 Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Faks : 03-2274 5752

4. AIBIM – Saluran Informasi untuk Perbankan Islam

Sila e-mel kepada [admin@aibim.com](mailto:admin@aibim.com)

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia

Level 4, Menara Bumiputra

Bank Muamalat Malaysia Berhad

21 Jalan Melaka

50100 Kuala Lumpur