



Treating Customers Fairly and Customer Service Charter



TREATING CUSTOMERS FAIRLY CHARTER

CIMB Group aims to advance our customers and society in our effort to advocate sustainable banking practices. We place our customers at the heart of everything we do and we are committed in providing the highest standard of customer experience by treating them fairly in all of their dealings with us.

Our customer's TRUST is important to us and we promise our customers that we will:



Treat them fairly

We are committed to ensuring that our customers are confident that they are dealing with an organisation where fair treatment is central to CIMB Group's culture.



Practice needs-based selling

We are committed to ensuring that our products, services and its terms are marketed and designed to meet the needs of our customers.



Be transparent

We are committed to ensuring that our customers receive clear, relevant and timely information to make informed decisions.



Give them suitable advice

We are committed to ensuring that when our customers receive advice on our products and services, the advice is suitable and takes into account their circumstances.



Be flexible

We are committed to ensuring that our customers do not face any post-sale barriers imposed by CIMB Group to change the product, switch provider, submit a claim or make a complaint.



Give them peace of mind

We are committed to ensuring that our Customer's data and privacy are safeguarded.

Our Customer Service Charter further illustrates our commitment to our customers.

CUSTOMER SERVICE CHARTER – SERVICE STANDARDS

A. BACKGROUND

The Customer Service Charter (also referred to as Charter) was set up in 2011 with the intention to outline key commitments and service standards for all banks when providing service to customers.

The Charter encompasses the following considerations:



The charter is designed to reflect the basic banking services / common services.



The current prevailing trends of Malaysia Banking Industry and the new ways of banking (e.g. digital) have been taken into account.



The service standards are designed from the customer's perspective in the true spirit of being customer centric.

B. SERVICES STANDARDS

There are **four pillars** in the Customer Service Charter's Service Standards.

Pillar 1 - Know Your Customer

To understand the customer profile that enables the bank to:

- Anticipate the customer's needs and preference.
- Offer products and services as per his/her requirements.

Expected Outcome: Build Trust

Pillar 2 - Timely and Efficient Service

Deliver seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:

- Time that will be taken.
- Broadly, the steps involved in executing their instructions.

Expected Outcome: Being Reliable

Pillar 3 - Transparent and Personable Service

Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:

- Is given access to products and services related information.
- Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service.

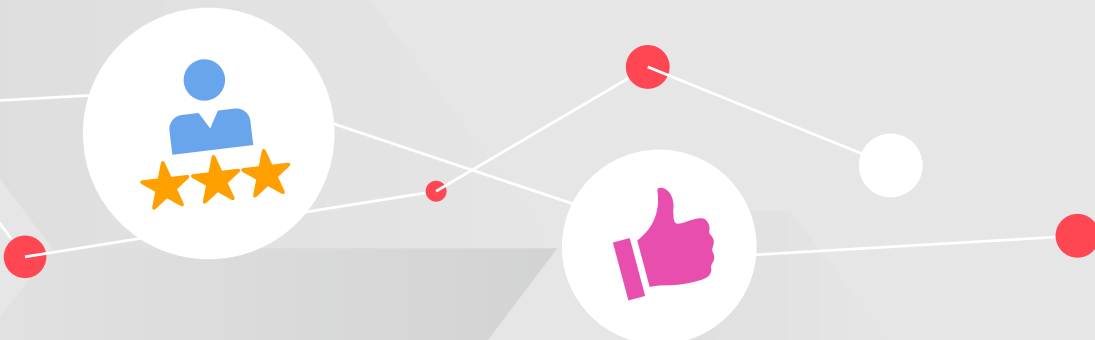
Expected Outcome: Better Engagement

Pillar 4 - Banking made Accessible

Offer an engagement model wherein the customer is aware of:

- Multi-channel options.
- Accessibility.

Expected Outcome: Provide convenience of banking for customer's peace of mind



PILLAR 1 - KNOW YOUR CUSTOMER

To understand the customer profile that enables the bank to:

- Anticipate the customer's needs and preference.
- Offer products and services as per his/her requirements.

Expected Outcome: BUILD TRUST

No.	Commitment	Service Standards
1.1	We strive to help customer find the right product to suit his/her need/profile.	<ul style="list-style-type: none">• Knowledgeable staff is available to serve customer.• Customer's information is gathered during new account opening process to get to know the customer, which may include the completion of banking forms and asking for supporting documents.• Information on features and fees for the various products and services is available to customer through various CIMB channels (i.e. branch/brochures/contact centre/bank's website).• The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled.



PILLAR 2 - TIMELY AND EFFICIENT SERVICE

Service Level Target: 80% of the customers are served within the expected service level.

Deliver seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:

- Time that will be taken.
- Broadly, the steps involved in executing their instructions.

Expected Outcome: BEING RELIABLE

No.	Commitment	Service Standards
2.1	We will set a clear expectation on time taken for various services.	<ul style="list-style-type: none"> • Information on time taken to deliver services to customer i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. branch/brochures/contact centre/bank's website).
2.2	We will serve customers promptly at our branch counter service.	<p>Customer Waiting Time:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 10 minutes. <p>Customer Serving Time:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals. • Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance/ FD Transaction.
2.3	We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.	<p>Account Application Turnaround Time (From full documents and information received)</p> <p>a. Open Basic Savings Account/-i</p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer : within 15 minutes. • Existing Customer : within 10 minutes. <p>b. Open Basic Current Account/-i</p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer : within 20 minutes. • Existing Customer : within 10 minutes. <p>c. Close Account Turnaround Time</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic Savings Account/-i : within 10 minutes. • Basic Current Account/-i : within 20 minutes. <p><i>Note : This does not take into account onboarding process - banks have their own onboarding process/introduction to banks' products and services.</i></p> <p>Issuance of Debit Card. Within same business day of opening savings account.</p>
2.4	We will efficiently attend to banking transactions.	<p>Executing a foreign currency remittance (Refer to CIMB's Foreign Exchange rate for the currencies available for exchange)</p> <p>a. Inward - depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Before cut off time : credited on the same day. • After cut off time : credited on next working day. <p>b. Outward - processing time depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Before cut off time : processed on the same day. • After cut off time : processed on next working day. <p><i>Note : The date of receiving funds subject to completeness of information and extent of checks / due diligence performed by individual banks.</i></p>

No.	Commitment	Service Standards
2.5	We will efficiently attend to product applications.	<p>Product Application Turnaround Time <i>(From full documents and information received by the bank)</i></p> <p>a. Credit Card/-i Application:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 3 working days + time taken to post the card. <p>b. Hire Purchase/-i Application:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 2 working days. <p>c. Mortgage Financing Application (individual):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 5 working days. <p>d. Financing Application (Small and Medium Enterprise-SME):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 3 weeks.
2.6	We will follow through and provide the requisite updates to customer's queries.	<p>a. Phone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Where no follow up is required - Immediate such as first call resolution. • Where follow up is required - Within 3 working days from date of 1st call. • Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly. <p>b. Written (email, fax, letter, social media)</p> <p>i. For e-mail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provide acknowledgement response within 24 hours (if the email is addressed to cru@cimb.com) • Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. <p>ii. For letter or fax</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provide timeframe and keep customer updated upon receipt. <p>iii. For social media</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day. Otherwise, the acknowledgement response will be on the working day which follows. • Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. <p><i>Note : Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</i></p> <p>c. Counter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Where no follow up is required, bank will endeavor to provide first touch point resolution immediately. • Where follow up is required - Within 3 working days from date of 1st visit. • Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.
2.7	We will address customer's complaints/issues consistently and promptly.	<p>a. Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day.</p> <p>b. Communicate clearly on the complaint/issue.</p>

No.	Commitment	Service Standards
		<p>c. Address the complaint/issue in an equitable, objective and timely manner by informing customer on bank's decision no later than 14 calendar days from the date of the receipt of the complaint.</p> <p>d. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe.</p> <p>e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance.</p> <p><i>Note : Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and banks will operate accordingly.</i></p>



PILLAR 3 - TRANSPARENT AND PERSONABLE SERVICE

Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:

- Is given access to products and services related information.
- Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service.

Expected Outcome: BETTER ENGAGEMENT

No.	Commitment	Service Standards
3.1	We are open and transparent in our dealings.	<p>The following Information is made available through any of the various channels of communication such as branch/brochures/contact centre/bank's website:</p> <ol style="list-style-type: none"> Conventional/Shariah contract applicable fees, charges, late payment charges and relevant profit rates and obligations in the use of a banking product or service. Product related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale.
3.2	We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services.	Sales personnel/Personal Financial Advisor/Relationship Manager is knowledgeable about the bank's products and services.
3.3	We provide customers a personable service experience.	<p>a. First Impressions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acknowledge customer when customer walks in/approaches the bank counter. • Offer to assist the customer. <p>b. Understand the customer's needs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ask questions to understand what the customer wants. • Listen attentively to customer. <p>c. Handle the queries/instructions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provide options that meet customer's needs. • Use simple words and explanations with the customer. • Perform end to end follow-up until customer's issue is resolved.



PILLAR 4 - BANKING MADE ACCESSIBLE

Offer an engagement model wherein the customer is aware of:

- Multi-channel options.
- Accessibility.

Expected Outcome: PROVIDE CONVENIENCE OF BANKING FOR CUSTOMER'S PEACE OF MIND

No.	Commitment	Service Standards
4.1	We are easily accessible via various channels i.e. physically & virtually.	<p>Customer is kept informed on the physical and virtual channels available to him/her, using the various modes of communication such as branch/brochures/contact centre/bank's website.</p> <p>Specifically, the customer has access to the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • List of physical channels which include branches & self-service machines. • List of virtual channels which include contact centre @ +603-6204 7788 (Local and Overseas) and internet banking @ www.cimbclicks.com.my. <p><i>Note : Channel availability may vary from time to time and customer will be informed of the same.</i></p>
4.2	We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.	<p>Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Self-service terminal (service uptime/month) – At least 95% of the time measured by machines on a monthly basis. • Contact centre – At least 80% calls are to be answered within 45 seconds. • Internet banking (service uptime/month) – 98%.
4.3	We inform customers on the various options for more convenient banking.	<p>Share with the customer the various options for performing transactions through alternate channels, depending on the banks channel presence and where applicable.</p> <p>This can be done via any of the following means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement by the bank personnel. • Signage to guide the customer. • Campaigns and brochures. • Corporate website.

No.	Commitment	Service Standards
4.4	We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.	<p>Provide channels for customer to render feedback via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporate website/Internet banking @ www.cimb.com / www.cimbclicks.com.my • Contact centre @ +603-6204 7788 (Local and Overseas). • Branch (Please refer to CIMB's website for the location of our branches) • Periodic customer satisfaction surveys. <p>Bank Negara Malaysia, Association of Banks Malaysia and Ombudsman for Financial Services (OFS) details are included below as alternate avenues.</p>

BNMLINK

Call BNMTELELINK:
1300 88 5464 (LINK) (toll free number) or
 Email to bnmtelelink@bnm.gov.my

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Ground Floor, Block D,
 Bank Negara Malaysia, Mailbox 10922,
 50929 Kuala Lumpur.

Fax: 03-2174 1515

Website: <http://www.bnm.gov.my/bnmlink>

ABM

ABMConnect: **1300-88-9980**
 eABMConnect:
<http://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.

OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES

Call **+603-2272 2811** or
 Email to enquiry@ofs.org.my

Ombudsman for Financial Services (Formerly known as Financial Mediation Bureau)

Level 14, Main Block,
 Menara Takaful Malaysia,
 No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
 50000 Kuala Lumpur.

Fax: 03-2272 1577

Website: <http://www.ofs.org.my>





Layanan adil kepada pelanggan dan Piagam Perkhidmatan Pelanggan



PIAGAM MELAYAN PELANGGAN DENGAN ADIL - PIAGAM LAYANAN ADIL KEPADA PELANGGAN

Kumpulan CIMB menasaskan untuk memperkasakan pelanggan dan masyarakat, sejajar dengan usaha kami dalam menyokong dunia perkhidmatan perbankan yang lebih segar dan mampan. Keperluan pelanggan adalah kepentingan kami dan kami komited dalam memberikan tahap perkhidmatan pelanggan yang tertinggi dengan melayan pelanggan dengan adil, walau apa pun keperluan mereka.

KEPERCAYAAN pelanggan adalah amat penting kepada kami dan kami berjanji untuk:



Melayan dengan adil

Kami komited dalam memastikan pelanggan terus yakin apabila mereka berurus niaga dengan kami. Kami berteraskan layanan pelanggan sebagai perkara paling penting dalam budaya Kumpulan CIMB.



Tawaran jualan berdasarkan keperluan

Kami komited dalam memastikan produk, servis dan terma kami dipasarkan dan dicipta untuk memenuhi keperluan pelanggan kami.



Perkhidmatan yang telus

Kami komited dalam memastikan pelanggan kami menerima maklumat yang jelas, relevan dan cepat untuk membuat tindakan yang tepat.



Memberi pelanggan nasihat yang sesuai

Kami komited dalam memberikan pelanggan nasihat yang sesuai dan ikhlas mengenai produk dan servis-servis kami, bersesuaian dengan keadaan semasa mereka.



Fleksibel

Kami komited dalam memastikan pelanggan kami tidak berdepan dengan masalah selepas pembelian yang ditetapkan oleh Kumpulan CIMB untuk menukar produk, menukar pembekal, menyerahkan tuntutan atau memfailkan aduan.



Memberi pelanggan ketenangan minda

Kami komited dalam memastikan data dan privasi Pelanggan adalah dilindungi.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami menunjukkan komitmen kami dalam memberikan khidmat yang terbaik kepada pelanggan.

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

A. LATAR BELAKANG

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (juga dikenali sebagai Piagam) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk memberi garis utama komitmen dan piawaian perkhidmatan untuk semua bank dalam perkhidmatan kepada pelanggan.

Piagam ini merangkumi perkara-perkara berikut:



Piagam ini dicipta untuk mencerminkan servis perbankan asas/servis umum.



Trend semasa Industri Perbankan Malaysia dan cara perbankan baharu (seperti digital) juga telah dipertimbangkan.



Piawaian perkhidmatan telah dicipta dari perspektif pelanggan, seiring dengan prinsip bank dalam mengutamakan pelanggan.

B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

Piawaian Perkhidmatan dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan mengandungi empat prinsip.

Prinsip 1 - Kenali Pelanggan Anda

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.

Keputusan yang akan diperolehi: Membina Kepercayaan

Prinsip 2 - Perkhidmatan yang Cepak dan Menepati Masa

Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan maklum akan:

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah-langkah yang akan dilaksanakan.

Keputusan yang akan diperolehi: Boleh Dipercayai

Prinsip 3 - Perkhidmatan yang Telus dan Berbudi Pekerti

Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk 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 akan diperolehi: Jalinan Hubungan yang Lebih Baik

Prinsip 4 - Perbankan yang Mudah Diakses

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Kepelbagaian pilihan saluran.
- Kemudahan mengakses pelbagai saluran perbankan.

Keputusan yang akan diperolehi: Menyediakan Kemudahan Perbankan Untuk Ketenangan Minda Pelanggan



PRINSIP 1 - KENALI PELANGGAN ANDA

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.

Keputusan yang akan diperolehi: MEMBINA KEPERCAYAAN.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil/keperluan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none">• Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.• Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.• Maklumat tentang ciri-ciri dan caj bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai saluran CIMB (seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).• Bank akan menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dapat dipenuhi.



PRINSIP 2 - PERKHIDMATAN YANG CEKAP DAN MENEPATI MASA

Sasaran Tahap Perkhidmatan: 80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan

Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan maklum akan:

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah-langkah yang akan dilaksanakan.

Keputusan yang akan diperolehi: BOLEH DIPERCAYAI.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).
2.2	Kami akan melayan pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan segera.	<p>Masa Menunggu Pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 10 minit. <p>Masa yang diambil untuk Melayan Pelanggan:</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.
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<p>Jangka Masa untuk Permohonan Akaun (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap)</p> <p>a. Membuka Akaun Simpanan Asas/-i</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru : dalam masa 15 minit. • Pelanggan Sedia Ada : dalam masa 10 minit. <p>b. Membuka Akaun Semasa Asas/-i</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru : dalam masa 20 minit. • Pelanggan Sedia Ada : dalam masa 10 minit. <p>c. Penutupan Akaun</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun Simpanan Asas/-i : dalam masa 10 minit. • Akaun Semasa Asas/-i: dalam masa 20 minit. <p><i>Nota : Ini tidak mengambil kira masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun – setiap bank mempunyai sistem pemprosesan/ pengenalan kepada produk dan perkhidmatan bank masing-masing.</i></p> <p>Pengeluaran Kad Debit. Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun dibuka.</p>
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p>Melaksanakan pengiriman mata wang asing (Rujuk kepada kadar Pertukaran Mata Wang Asing CIMB untuk senarai mata wang yang boleh ditukar)</p> <p>a. Pengiriman wang masuk – bergantung kepada had masa yang ditentukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum had masa: dikreditkan pada hari yang sama. • Selepas had masa: dikreditkan pada hari bekerja yang seterusnya.

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: diproses pada hari yang sama. • Selepas had masa: diproses pada hari bekerja yang seterusnya. <p><i>Nota : Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.</i></p>
2.5	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	<p>Jangka Masa untuk Permohonan Produk <i>(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank)</i></p> <p>a. Permohonan Kad Kredit/-i secara dalam talian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit. <p>b. Permohonan Sewa Beli/-i secara dalam talian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 2 hari bekerja. <p>c. Permohonan Pembiayaan Gadai Janji (individu):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 5 hari bekerja. <p>d. Permohonan Pembiayaan (Perusahaan Kecil dan Sederhana - PKS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 3 minggu.
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.	<p>a. Telefon</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. Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</p> <p>i. Bagi e-mel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuan penerimaan dibalas dalam masa 24 jam (jika e-mel dialamatkan ke cru@cimb.com) • Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. <p>ii. Bagi surat atau faks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut. <p>iii. Bagi media sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuan penerimaan dibalas dalam masa 24 jam jika hari bekerja. Jika tidak, akuan penerimaan dibalas pada hari bekerja yang seterusnya. • Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. <p><i>Note : Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</i></p>

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>c. Kaunter</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 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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 dimaklumkan 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><i>Nota : Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</i></p>



PRINSIP 3 - PERKHIDMATAN YANG TELUS DAN BERBUDI PEKERTI

Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk 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 akan diperolehi: JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
3.1	Kami menjalankan urusan 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"> Yuran berkenaan kontrak konvensional/Syariah, caj, caj kelewatan pembayaran, penalti dan kadar faedah/keuntungan yang berkaitan dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan Islam. Butiran berkaitan produk (seperti lembaran pendedahan 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.
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. Mengendali 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

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Kepelbagaian pilihan saluran.
- Kemudahan mengakses pelbagai saluran perbankan.

Keputusan yang akan diperolehi: 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.	<p>Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank.</p> <p>Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri.• Senarai saluran dalam talian termasuk pusat panggilan @ +603-6204 7788 (Dalam Negara dan Luar Negara) dan perbankan Internet @ www.cimbclicks.com.my. <p><i>Nota : Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</i></p>
4.2	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui saluran dalam talian 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 operasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – Sekurang-kurangnya 97%.• Pusat Panggilan – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat.• Perbankan Internet (waktu perkhidmatan operasi/bulan) – 98%
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	<p>Berkongsi dengan pelanggan tentang 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 membantu pelanggan.• Kempen dan risalah.• Laman sesawang bank.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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 Internet @ www.cimb.com / www.cimbclicks.com.my • Pusat panggilan @ +603-6204 7788 (Dalam Negara dan Luar Negara). • Cawangan bank (Sila rujuk laman sesawang CIMB bank untuk lokasi cawangan kami) • Kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala. <p>Butiran Bank Malaysia, Persatuan Bank Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) disertakan di bawah sebagai saluran alternatif.</p>

BNMLINK

Hubungi BNMTELELINK:
1300 88 5464 (LINK) (nombor bebas tol) atau
 E-mel ke 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 sesawang:

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

ABM

ABMConnect: **1300-88-9980**
 eABMConnect:
<http://www.abm.org.my/eabmconnect>

Persatuan Bank Malaysia (ABM)

A-11-1, AICB Building
 No.10 Jalan Dato' Onn
 50480 Kuala Lumpur

OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES

Hubungi **+603-2272 2811** atau
 E-mel ke enquiry@ofs.org.my

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Sebelumnya dikenali sebagai Financial Meditation Bureau)

Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia
 No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

Faks: 03-2272 1577

Laman sesawang: <http://www.ofs.org.my>

