

Layanan Adil Kepada Pelanggan dan Piagam Perkhidmatan Pelanggan



PIAGAM LAYANAN ADIL PELANGGAN

Kumpulan CIMB menasarkankan 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:

1. Urus niaga yang adil



Kami komited untuk memastikan Pelanggan kami sentiasa yakin ketika berurusan dengan kami. Layanan yang adil dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan adalah teras kepada budaya dan nilai Kumpulan CIMB.

- i. Kami akan konsisten untuk memberikan layanan yang adil dan sebaik mungkin kepada Pelanggan kami.
- ii. Kami akan melatih kakitangan, wakil dan ejen kami untuk bertindak dengan cekap, adil dan berintegriti apabila berurusan dengan Pelanggan kami.
- iii. Kami akan mengamalkan prinsip Layanan Adil kepada Pelanggan (TCF) dalam setiap aspek tadbir urus dan operasi bagi memastikan komitmen kami kepada pelanggan sentiasa terpelihara.

2. Fleksibiliti melalui terma yang adil

Kami komited untuk memastikan terma kontrak kami bersifat adil untuk Pelanggan kami serta disampaikan dengan jelas dan tepat pada masanya. Selain itu, kami juga akan memastikan Pelanggan kami tidak menghadapi sebarang halangan selepas jualan yang dikenakan oleh Kumpulan CIMB untuk menukar produk, menukar pembekal atau mengemukakan tuntutan.

- i. Kami akan memastikan terma kontrak kami bersifat adil dan dengan jelas menyatakan klausa penyelesaian dan pembatalan dan memastikan Pelanggan kami diberi masa serta maklumat yang mencukupi untuk menilai risiko dan merit.
- ii. Kami akan memastikan Terma dan Syarat kami menerangkan hak, liabiliti dan kewajipan masing-masing dengan jelas sebaik mungkin dalam bahasa yang mudah difahami.
- iii. Kami akan memastikan Terma dan Syarat dalam kontrak atau perjanjian tidak diubah tanpa pemberitahuan awal kepada pelanggan kami.



3. Ketelusan

Kami komited untuk memastikan pelanggan kami menerima maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya agar mereka dapat membuat keputusan yang tepat sebelum, semasa dan selepas proses jualan, iaitu pada peringkat pra-kontrak, semasa memasuki kontrak, dan sepanjang tempoh kontrak.

- i. Kami akan memastikan cadangan produk dan perkhidmatan kami disampaikan kepada Pelanggan secara teratur dan telus untuk memberi kefahaman yang jelas bagi membantu mereka membuat keputusan yang tepat.
- ii. Kami akan menerangkan ciri utama produk atau perkhidmatan, Terma dan Syarat penting, yuran, caj, risiko serta pengecualian atau batasan yang berkaitan dengan produk atau perkhidmatan dengan menggunakan bahasa yang mudah difahami supaya Pelanggan kami memahami setiap aspek produk dan perkhidmatan.
- iii. Kami akan memastikan produk atau perkhidmatan kami disampaikan dengan jelas, menyeluruh dan lengkap kepada pelanggan.



4. Penyelesaian berasaskan keperluan

Kami komited untuk memastikan kakitangan, wakil, dan ejen kami melaksanakan tugas mereka dengan penuh perhatian, kemahiran, dan ketekunan. Kami juga menerapkan pendekatan berasaskan keperluan bagi memastikan produk dan perkhidmatan kami direka dan dipasarkan untuk memenuhi keperluan pelanggan.

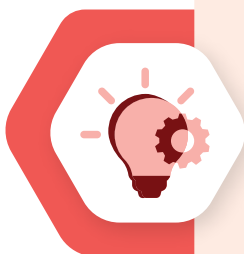
- i. Kami akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami melaksanakan tanggungjawab mereka dengan penuh perhatian, kemahiran, ketekunan selaras dengan piawaian etika profesional.
- ii. Kami akan mengelakkan atau secara jelas mendedahkan sebarang konflik kepentingan sama ada yang nyata atau berpotensi.
- iii. Kami akan memastikan ganjaran untuk kakitangan, wakil dan ejen mengambil kira pencapaian Petunjuk Prestasi Kualiti (KPI) yang berkaitan dengan layanan adil kepada pelanggan telah dicapai.



5. Nasihat dan cadangan yang sesuai

Kami komited untuk memastikan bahawa Pelanggan kami menerima cadangan mengenai produk atau perkhidmatan yang diberikan adalah sesuai dengan mengambil kira keadaan dan keperluan mereka.

- i. Kami akan memastikan cadangan yang diberikan adalah berdasarkan objektif kewangan, pengetahuan dan pengalaman Pelanggan serta bersifat munasabah dan disediakan demi kepentingan jangka panjang Pelanggan kami.
- ii. Kami akan menyediakan maklumat yang mencukupi yang dapat membantu Pelanggan untuk membuat keputusan yang tepat mengenai produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan mereka.
- iii. Kami akan memastikan data dan privasi Pelanggan kami sentiasa dilindungi.



6. Ketenangan minda

Kami komited untuk memastikan data dan privasi pelanggan kami dilindungi agar mereka tidak menghadapi sebarang halangan untuk memberikan maklum balas atau membuat aduan.

- i. Kami akan memastikan bahawa proses dan kawalan kami disemak secara berkala dalam usaha kami untuk memastikan maklumat Pelanggan kami selamat dan dilindungi pada setiap masa.
- ii. Kami akan memastikan bahawa semua aduan dan tuntutan Pelanggan ditangani secara adil, pantas dan berkesan serta diselesaikan dalam jangka masa yang ditetapkan.



7. Layanan adil dan saksama untuk Pelanggan Rentan

Kami komited untuk mengambil tindakan yang sesuai bagi memastikan golongan rentan, termasuk kakitangan, wakil dan ejen, dilayan dengan adil dan saksama.

- i. Kami akan menilai keperluan Pelanggan Rentan dalam pangkalan pelanggan dan pasaran sasaran kami serta melaksanakan **amalan yang** bersesuaian untuk memenuhi keperluan Pelanggan Rentan kami.
- ii. Kami akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan baik untuk mengenal pasti, menilai dan bertindak dengan sewajarnya terhadap keperluan Pelanggan Rentan.
- iii. Kami akan terus memantau, menilai, dan menambah baik keupayaan kami untuk melayani Pelanggan Rentan secara adil dan saksama.



PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN - PIAWAIAN PERKHIDMATAN

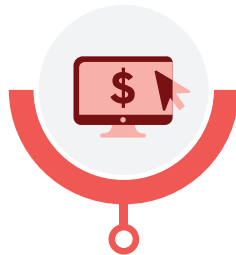
A. LATAR BELAKANG

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.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil/keperluan pelanggan.	<ol 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 (<i>seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank</i>). 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.

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 pelbagai saluran (<i>seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank</i>).
2.2	Kami akan melayan pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan segera.	<p>Masa Menunggu Pelanggan: Dalam masa 10 minit.</p> <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/i

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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 oleh bank)</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 ATM atau Debit <i>Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun dibuka.</i></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. <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 (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank)</p> <p>a. Permohonan Kad Kredit/-i: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit.</p> <p>b. Permohonan Sewa Beli/-i: Dalam masa 2 hari bekerja.</p> <p>c. Permohonan Pembiayaan Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</p> <p>d. Permohonan Pembiayaan (Perusahaan Kecil dan Sederhana - PKS): Dalam masa 3 minggu.</p>

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
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. <hr/> <p>b. Bertulis (e-mel, faks, surat, media sosial)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi e-mel <ol style="list-style-type: none"> i. Aduan penerimaan dibalas dalam masa 24 jam (jika e-mel dialamatkan ke contactus@cimb.com). ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi surat atau faks Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut. • Bagi media sosial <ol style="list-style-type: none"> i. Aduan penerimaan dibalas dalam masa 24 jam jika hari bekerja. Jika tidak, aduan penerimaan dibalas pada hari bekerja yang seterusnya. ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. <p><i>Nota: Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</i></p> <hr/> <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.	<ol 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.

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 keuntungan yang berkaitan dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan Islam. Butiran berkaitan produk (<i>seperti Lembaran Pendedahan Produk, Terma dan Syarat</i>) 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.	<p>Kakitangan Jualan/Penasihat Kewangan Peribadi/ Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.</p>
3.3	Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> Tanggapan pertama <ul style="list-style-type: none"> Menyambut kedatangan pelanggan/semasa pelanggan datang ke kaunter bank. Menawarkan bantuan kepada pelanggan. Memahami keperluan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti. Mengendali pertanyaan/arahan <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.

No.	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
4.1	Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan dalam talian.	<p>Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank. 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: <ul style="list-style-type: none"> i. Pusat panggilan: <ul style="list-style-type: none"> a. Pusat Panggilan Pelanggan +603-6204 7788 (Dalam Negara dan Luar Negara). b. Pusat Panggilan Perniagaan 1 300 888 829 (Dalam Negara) dan +603-2297 3000 (Luar Negara). ii. Perbankan internet @ www.cimbclicks.com.my. iii. Lawati halaman Berhubung Dengan Kami di laman sesawang CIMB. <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 dalam talian 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 95%. • 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. 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 web korporat.

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 Pelanggan @ +603-6204 7788 (Dalam Negara dan Luar Negara). Pusat Panggilan Perniagaan @ 1 300 888 829 (Dalam Negara) dan +603-2297 3000 (Luar Negara). Lawati halaman Berhubung Dengan Kami di laman sesawang CIMB. Cawangan bank (<i>Sila rujuk laman sesawang CIMB bank untuk lokasi cawangan kami</i>). Kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala. <p>Butiran Bank Negara Malaysia (BNM) dan Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS) disertakan sebagai saluran alternatif.</p>

BNMLINK

Hubungi BNMTELELINK:
1300 88 5464 (LINK)
(nombor bebas tol) atau e-mel ke
bnmteleshop@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>

PERSATUAN BANK MALAYSIA (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.

PERKHIDMATAN OMBUDSMAN PASARAN KEWANGAN

Hubungi **+603-2272 2811**

Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (Sebelumnya dikenali sebagai Ombudsman for Financial Services)

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

Laman sesawang:

<https://www.fmos.org.my>

