



BSN

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN

PIAWAIAN PERKHIDMATAN

ISI KANDUNGAN

02

LATAR BELAKANG

03

RINGKASAN

PIAWAIAN PERKHIDMATAN

04

Prinsip 1 : Kenali Pelanggan Anda

05

Prinsip 2 : Perkhidmatan Yang Cepak
dan Menepati Masa

10

Prinsip 3 : Perkhidmatan Yang Telus
dan Berbudi Pekerti

12

Prinsip 4 : Perbankan Yang Mudah
Diakses

14

SALURAN-SALURAN TAMBAHAN
BAGI MENYELESAIKAN
PERTIKAIAN

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (juga dikenali sebagai Piagam) Bank Simpanan Nasional (BSN) yang diperkenalkan pada Disember 2020 bertujuan untuk menggariskan komitmen utama disamping memastikan tahap piawaian perkhidmatan berada pada tahap yang tertinggi dan bantuan yang ditawarkan untuk setiap perkhidmatan yang berbeza kepada pelanggan adalah berkualiti.

Objektif utama BSN sejak dahulu lagi adalah menggalakkan perkembangan simpanan dan pelaburan di kalangan warga Malaysia dari segenap lapisan masyarakat. Kini, kami meneruskan usaha kami dengan menawarkan lebih banyak produk dan perkhidmatan yang memenuhi perubahan keperluan kehidupan moden. Dengan perubahan yang sejajar mengikut arus pembangunan, kami berharap dapat menyediakan peluang yang saksama kepada semua warga Malaysia untuk menikmati kehidupan yang lebih baik selari dengan visi BSN iaitu “Tiada rakyat Malaysia yang ketinggalan”.

Kami menyedari bahawa akan ada ruang untuk penambahbaikan. Piagam Perkhidmatan Pelanggan ini adalah untuk tujuan maklumat dan tidak dimaksudkan, dan tidak membuat hak atau kewajiban yang mengikat secara sah.



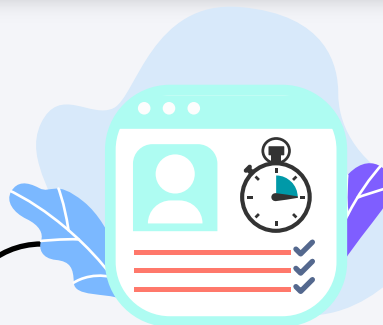
PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN



Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

Memahami profil pelanggan untuk menawarkan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan dan pilihan pelanggan

Hasil Utama
Membina kepercayaan



Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa

Memberi perkhidmatan perbankan asas dengan lancar dalam tempoh masa yang telah ditetapkan

Hasil Utama
Boleh dipercayai



Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus dan Berbudi Pekerti

Urusniaga yang telus dengan pelanggan oleh kakitangan yang cekap dan berpengetahuan

Hasil Utama:
Jalinan hubungan yang lebih baik



Prinsip 4: Perbankan Yang Mudah Diakses

Menawarkan perbankan yang boleh diakses melalui pelbagai saluran

Hasil Utama:
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 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 pelbagai saluran (seperti cawangan bank/risalah/pusat perhubungan pelanggan/laman sesawang bank). d) Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

BANK



PRINSIP 2: PERKHIDMATAN YANG CEKAP DAN MENEPATI MASA

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

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah-langkah untuk melaksanakan arahan beliau.

SASARAN TAHAP PERKHIDMATAN :



NO.	KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.	a) Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (iaitu cawangan bank/ risalah/ pusat perhubungan pelanggan/ laman sesawang bank).
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	Masa menunggu : Dalam tempoh 12 minit. Masa yang diambil untuk melayan pelanggan: a) Transaksi Ringkas: Dalam tempoh 5 minit – seperti deposit, pengeluaran, pembayaran pembiayaan dan sebagainya Dalam tempoh 10 minit – seperti Interbank GIRO (IBG), penebusan SSP, ASB dan lain-lain. b) Transaksi Kompleks: Dalam tempoh 15 minit – seperti Remittance. Nota: Pengecualian diberikan untuk sebarang transaksi Inisiatif Kerajaan seperti Sumbangan Tunai Rahmah (STR) dan lain-lain.
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap). a) Pembukaan Akaun Simpanan Asas : dalam tempoh 15 minit b) Penutupan Akaun Simpanan Asas: dalam tempoh 10 minit 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. Pengeluaran kad ATM atau Debit Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.

NO.	KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
2.4	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank). a) Permohonan Kad Kredit: Dalam tempoh 6 hari bekerja b) Permohonan Sewa Beli: Dalam tempoh 2 hari bekerja. c) Permohonan Pembiayaan Gadai Janji (individu): Dalam tempoh 5.5 hari bekerja d) Pembiayaan Peribadi: Dalam tempoh 4.5 hari bekerja e) Pembiayaan Mikro: Dalam tempoh 6 hari bekerja Nota: Jangka masa permohonan produk (TAT) tertakluk kepada dokumen yang lengkap dan terus melalui proses sehingga diluluskan. TAT mungkin berbeza untuk sebarang Inisiatif Kerajaan seperti BSN Micro Kredit Prihatin dan lain-lain.
2.5	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 tempoh 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.

NO.	KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
		b) Bertulis (E-mel, surat, media sosial) • Bagi e-mel i) Akuan penerimaan dibalas secara automatik / dalam tempoh 24 jam (untuk e-mel yang dialamatkan ke customercare@bsn.com.my) ii) Memberi maklum balas dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak • Bagi surat i) Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat tersebut. • Bagi media sosial (di mana berkenaan) i) Akuan penerimaan perlu diberikan dalam tempoh 24 jam pada hari bekerja. Sekiranya hari tersebut bukan hari bekerja, akuan penerimaan akan diberi pada hari bekerja yang berikutnya. ii) Memberi maklum balas dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. 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 tempoh 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.

NO.	KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
2.6	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	a) Aduan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam tempoh 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. <i>Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM) dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</i>

PRINSIP 3: PERKHIDMATAN YANG TELUS DAN BERBUDI PEKERTI

Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk pelanggan di mana 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	Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka	Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/risalah/pusat perhubungan pelanggan/ laman sesawang bank: - Kontrak-kontrak Syariah yang berkenaan, yuran, caj, caj lewat bayar dan kadar keuntungan yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan. - 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.	Eksekutif Kewangan/ Duta Khidmat Pelanggan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.



NO.	KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
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.



PRINSIP 4: PERBANKAN YANG MUDAH DIAKSES

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

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

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 cawangan bank/risalah/ pusat perhubungan pelanggan/laman sesawang bank. Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut: • Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri. • Senarai saluran maya termasuk pusat perhubungan pelanggan (03-2613 1900) dan perbankan internet (mybsn.com.my). Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.
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:- • Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 97%. • Pusat Perhubungan Pelanggan – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam tempoh 45 saat. • Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%

NO.	KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
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. Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut: • Interaksi dengan kakitangan bank. • Papan tanda untuk membimbing pelanggan. • Kempen dan risalah. • Laman sesawang bank.
4.4	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui: • Laman sesawang bank / Perbankan internet (mybsn.com.my). • Pusat Hubungan Pelanggan (03-2613 1900). • Cawangan bank (pelanggan akan dimaklumkan tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang bank tersebut). • Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala. Butiran BNMLINK dan Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS) disertakan sebagai saluran alternatif.



◀ SALURAN-SALURAN TAMBAHAN BAGI MENYELESAIKAN PERTIKAIAN ▶

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan aduan anda ataupun cara ianya dikendalikan, anda boleh rujuk perkara tersebut kepada mana-mana badan organisasi berikut yang akan membantu menyelesaikan pertikaian itu.

BNMLINK

Bahagian penyelesaian aduan Bank Negara Malaysia

BNMLINK:

- a. Dalam Negara : 1-300-88-5465
- b. Luar Negara : +603-21741717

Laman Web : bnm.gov.my/BNMLINK
Faks : +603-2174 1515

BNMLINK
Tingkat 4, Podium Bangunan AICB,
No. 10, Jalan Dato' Onn,
50480 Kuala Lumpur.

PERKHIDMATAN OMBUDSMAN PASARAN KEWANGAN (FMOS)

Satu saluran alternatif bagi menyelesaikan aduan/pertikaian di antara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli-ahli FMOS dengan orang awam

Telefon : +603-2272 2811
Laman Web : www.fmos.org.my

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