

PIAGAM PELANGGAN

PENDAHULUAN

Piagam Pelanggan ini menggariskan komitmen Agrobank untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi kepada pelanggan berdasarkan kepada beberapa prinsip dan standard yang menjadi panduan dalam hubungan kami dengan pelanggan

AZAM

Kami, **AGROBANK** berazam untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan beretika selaras dengan prinsip-prinsip berikut:

1. Kebolehpercayaan

Kami akan menyediakan produk dan perkhidmatan kewangan yang selamat dan boleh dipercayai.

2. Bertanggungjawab

- Kami akan menyediakan produk dan perkhidmatan kewangan yang mematuhi undang-undang Malaysia.
- Kami bersedia memberikan penerangan kepada pelanggan untuk memahami fungsi, faedah dan risiko produk dan perkhidmatan kami

3. Ketelusan

- Kami akan menyediakan maklumat yang relevan dengan jelas, termasuklah terma dan syarat-syarat seperti yuran, caj, penalti dan sebagainya untuk membantu pelanggan membuat pilihan secara bijak
- Kami akan menggunakan pelbagai saluran untuk memaklumkan produk dan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan

4. Keadilan

- Kami akan bertindak secara adil, munasabah, konsisten dan beretika
- Kami akan menyelesaikan apa-apa pertikaian secara adil dan cepat. Sehubungan dengan ini pelanggan boleh menyalurkan aduan melalui emel customer@agrobank.com.my atau telefon pusat perkhidmatan pelanggan di talian **1 300 88 2476**

5. Kerahsiaan dan Privasi

- Kami mengutamakan privasi dan sekuriti maklumat pelanggan, justeru itu kami tidak akan mendedharkannya kepada mana-mana pihak kecuali dengan izin pelanggan atau atas kuatkuasa undang-undang.
- Kami akan sentiasa mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

STANDARD PERKHIDMATAN

Selaras dengan komitmen untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan, kami menetapkan tempoh masa dan norma untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan seperti berikut:

1. Komited untuk menyediakan perkhidmatan yang mudah dan cepat:

a. Melayani pelanggan yang hadir di cawangan	• Dalam tempoh 5 minit
b. Memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi	• Semua kakitangan mengamalkan Budaya PATRIOT
c. Menjawab panggilan telefon	• Dalam tempoh 3 deringan
d. Mengendalikan pembukaan dan penutupan akaun.*	• Pembukaan akaun dalam tempoh 10 minit bagi pelanggan sedia ada dan 25 minit bagi pelanggan baru • Penutupan Akaun dalam tempoh 15 minit
e. Mengeluarkan kad ATM	• Dalam tempoh 10 hingga 25 minit
f. Menggantikan kad ATM yang hilang atau dicuri	• Kad akan disekat serta merta selepas menerima aduan • Mengeluarkan kad gantian apabila pelanggan hadir ke mana-mana cawangan
g. Membantu pelanggan menguruskan akaun dengan teratur dan mengeluarkan penyata pembiayaan mengikut jadual	• Menyediakan penyata akaun setiap setengah tahun atau atas permintaan pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja

2. Komited untuk menyelesaikan pertanyaan/aduan pelanggan:

a. Pertanyaan/aduan secara bersemuka**	• Isu yang tidak memerlukan tindakan susulan - diselesaikan serta merta • Membuat tindakan susulan dalam tempoh 3 hari bekerja • Respon bagi isu biasa dalam tempoh 14 hari bekerja • Isu kompleks*** akan dirujuk kepada pegawai atasan dan diselesaikan dalam tempoh 30 hari bekerja
b. Pertanyaan/aduan melalui telefon	
c. Pertanyaan/aduan melalui emel, surat atau faksimili	• Pengesahan menerima aduan dalam tempoh 3 hari bekerja • Respon bagi isu biasa dalam tempoh 14 hari bekerja • Isu kompleks*** diselesaikan dalam tempoh 30 hari bekerja

3. Komited dan Prihatin untuk:

a. Menyelesaikan aduan pelanggan dengan segera, adil dan tepat	• Mensasarkan 85% pelanggan berpuashati dengan cara aduan mereka dikendalikan
b. Menggunakan aduan dan cadangan pelanggan untuk menambahbaik perkhidmatan	• Menyediakan saluran komunikasi berikut: i) Laman web : www.agrobank.com.my ii) Pusat Panggilan : 1-300-88-2476 iii) Emel : customer@agrobank.com.my iv) Facebook : www.facebook.com/Agrobank v) Twitter : AgrobankMY vi) Instagram : AgrobankMY

4. Komited untuk memproses dan memberi keputusan permohonan pembiayaan:

a. Pembiayaan Peribadi.	• Dalam tempoh 3 hari bekerja
b. Pembiayaan Mikro.	• Dalam tempoh 6 hari bekerja (Pengiraan bermula apabila Bank menerima borang serta dokumen lengkap)