

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN PIAWAIAN PERKHIDMATAN

CUSTOMER SERVICE CHARTER – SERVICE STANDARDS



A. LATAR BELAKANG BACKGROUND

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (Piagam) telah diperkenalkan pada Mei 2013 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawai perkhidmatan bagi semua bank dalam penyediaan perkhidmatan kepada para pelanggan mereka.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami menggariskan komitmen kami untuk memberi anda, pelanggan kami, dengan perkhidmatan yang anda boleh harapkan. Kami bertekad untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan sokongan kepada pelanggan kami untuk memenuhi pelbagai keperluan perbankan yang berbeza. Kami menyedari bahawa akan sentiasa ada ruang untuk penambahbaikan, dan dalam mewujudkan cara kerja yang baru dan yang lebih baik, kami akan mengesahkan proses dan prosedur yang akan dimasukkan ke dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan adalah untuk informasi sahaja dan tidak bertujuan untuk, dan tidak mewujudkan sebarang hak-hak sah atau obligasi-obligasi.

The Agrobank Customer Service Charter was latest set up in May 2013 with the intention to outline key commitments and service standards for Agrobank when providing service to customers.

Our Customer Service Charter sets out our commitment to our customers, with the service you can expect. We aim to provide quality service and assistance to you to meet your different banking needs. We recognise that there will always be room for improvements, and as we establish new and better ways of working, we will formalise processes and procedures and include them here in our Customer Service Charter.

This Customer Service Charter is for information purposes only and is not intended to, and does not, create any legally binding rights or obligations.



PRINSIP 1 / PILLAR 1 : Kenali Pelanggan Anda / Meet Your Customers



HURAIAN:

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Menjangka keperluan dan keutamaan pelanggan
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan

DESCRIPTION:

To understand the customers' profiles that enables us to:

- Anticipate the customers' needs and preferences
- Offer products and services as per customers' requirements

Keputusan yang dijangka / Expected outcome:

MEMBINA KEPERCAYAAN / BUILD TRUST

No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil / keperluan beliau. <i>We strive to help customers find the right product and fit their profile / needs.</i>	a. Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan b. Pengumpulan maklumat pelanggan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapi borang perbankan dan meminta dokumen sokongan apabila diperlukan c. Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai saluran (seperti cawangan bank / risalah / pusat panggilan / laman sesawang Agrobank) d. Menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi <i>a. Knowledgeable staff are available to serve customers</i> <i>b. Customers information are gathered during the process of opening accounts which include the completion of banking forms and requesting for supporting documents when required</i> <i>c. Information on features and fees for products and services are available to customers through various channels (i.e. branch / brochures / contact centre / Agrobank's website)</i> <i>d. Conduct periodic customer satisfaction feedback / surveys to ensure that customers' needs are fulfilled</i>



PRINSIP 2 / PILLAR 2 : Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa / Timely and Efficient Service



HURAIAN:

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

- Masa yang akan diambil
- Secara amnya, langkah-langkah / dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan arahan pelanggan

DESCRIPTION:

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

- *Time that will be taken*
- *Broadly, the steps / requisite documents involved in executing their instructions*

Keputusan yang dijangka / Expected outcome:

BOLEH DIPERCAYAI / BEING RELIABLE

Sasaran Tahap Perkhidmatan / Service Level Targets

80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan
80% of the customers are served within the expected service level

No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan. <i>We will set a clear expectation on turnaround time taken for various services.</i>	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 panggilan / laman sesawang Agrobank) <i>a. Information on time taken to deliver services to customers i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. branch / brochures / contact centre / Agrobank's website)</i>
2.2	Kami akan memberi perkhidmatan kepada pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera. <i>We will serve customers promptly at our branch counter service.</i>	Masa Menunggu: Dalam masa 10 minit Masa yang Diambil untuk Melayan Pelanggan: • Dalam masa lima (5) minit untuk transaksi mudah. Contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai • Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang / transaksi <i>Fixed Return Islamic Account-i Transaction (FRIA-i)</i> Customer Waiting Time <i>Within 10 minutes</i> Customer Serving Time <i>Within five (5) minutes for simple transactions .E.g. single transaction, cash withdrawals</i>



PRINSIP 2 / PILLAR 2 :**Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa /
Timely and Efficient Service**

No.	Komitmen Commitment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
		• <i>Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance / Fixed Return Islamic Account-i Transaction (FRIA-i)</i>
2.3	Kami akan melayani permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cepak. <i>We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.</i>	1. Jangka Masa untuk Permohonan Akaun (Dari Penerimaan Dokumen dan Maklumat yang Lengkap):- a. Membuka Akaun Simpanan Asas • Pelanggan Baru: Dalam masa 20 minit • Pelanggan Sedia Ada: Dalam masa 15 minit b. Penutupan Akaun • Akaun Simpanan Asas: Dalam masa 10 minit • Akaun Semasa Asas: Dalam masa 20 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. 1. Account Application Turnaround Time (From Full Documents and Information Received):- a. Open Basic Savings Account • New Customer: <i>Within 20 minutes</i> • Existing Customer: <i>Within 15 minutes</i> b. Close Account Turnaround Time • Basic Savings Account: <i>Within 10 minutes</i> • Basic Current Account: <i>Within 20 minutes</i> Note: <i>This does not take into account onboarding process - we have our own onboarding process / introduction to our products and services.</i>



PRINSIP 2 / PILLAR 2 :**Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa /
Timely and Efficient Service**

No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
2.3		2. Pengeluaran Kad ATM dan Kad Debit:- Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka. 2. Issuance of ATM Card or Debit Card:- <i>Within same business day of opening savings account.</i>
2.4	Kami akan melayani permohonan produk dengan cepak. <i>We will efficiently attend to product applications.</i>	Jangka Masa yang Diambil untuk Permohonan Produk (Dari Penerimaan Dokumen dan Maklumat yang Lengkap oleh Bank):- a. Pembiayaan Mikro: Dalam masa enam (6) hari bekerja b. Pembiayaan Peribadi AgroCash-i: Dalam masa tiga (3) hari bekerja Product Application Turnaround Time (From Full Documents and Information Received by The Bank):- a. Micro Financing: <i>Within six (6) working days</i> b. Personal Financing AgroCash-i: <i>Within three (3) working days</i>
2.5	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan. <i>We will follow through and provide the requisite updates to customers' queries.</i>	a. Telefon • Sekiranya Tiada Tindakan Susulan Diperlukan: Serta merta pada masa panggilan diterima • Sekiranya Tindakan Susulan Diperlukan: Dalam masa tiga (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



PRINSIP 2 / PILLAR 2 :**Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa /
Timely and Efficient Service**

No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
2.5		b. Bertulis (E-mel, Faks, Surat, Sosial Media) • Bagi E-mel, Faks, Surat, Sosial Media i. Aduan penerimaan dikeluarkan dalam masa 24 jam pada hari bekerja untuk pertanyaan yang dihantar ke emel customer@agrobank.com.my ii. Memberi maklum balas dalam masa tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit • Bagi Surat atau Faks Memberikan satu jangka masa dan memaklumkan kepada pelanggan selepas menerima pertanyaan dalam tempoh 24 jam jika hari bekerja • Bagi Sosial Media (Mana-mana yang Berkaitan) i. Aduan penerimaan dikeluarkan dalam masa 24 jam pada hari bekerja. Sekiranya tidak, aduan penerimaan akan dikemukakan pada hari bekerja berikutnya ii. Memberi maklum balas dalam masa tiga (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 • Sekiranya Tindakan Susulan Adalah Diperlukan: Dalam masa tiga (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



PRINSIP 2 / PILLAR 2 :
Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa /
Timely and Efficient Service



No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
		a. Phone • Where No Follow Up is Required: Immediate such as first call resolution • Where Follow Up is Required: Within three (3) working days from date of first call • Where Enquiry is Complex: We will provide a reasonable timeframe and keep the customers updated accordingly b. Written (E-mail, Fax, Letter, Social Media) • For E-mail, Fax, Letter, Social Media: i. Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day (for any enquiries, e-mail to customer@agrobank.com.my) ii. Respond within three (3) working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex • For Letter or Fax Provide timeframe and keep customers updated upon receipt of enquiries within 24 hours if it is a working day • For Social Media (Where Applicable) i. Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day Otherwise, the acknowledgement response will be given on the following working day ii. Respond within three (3) working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex Note: Where enquiry is complex, we will provide a reasonable timeframe and keep the customers updated accordingly.



PRINSIP 2 / PILLAR 2 :
Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa /
Timely and Efficient Service



No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
		c. Counter • Where No Follow Up is Required: We will endeavor to provide first touch point resolution immediately • Where Follow Up is Required: Within three (3) working days from date of first visit • Where Enquiry is Complex: We will provide a reasonable timeframe and keep the customers updated accordingly
2.6	Kami akan menangani aduan / isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera. <i>We will address customers' complaints / issues consistently and promptly.</i>	a. Akaun penerimaan aduan / isu-isu dari pelanggan 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 dalam masa tidak lebih 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 Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya



PRINSIP 2 / PILLAR 2 :
Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa /
Timely and Efficient Service



No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
		a. Acknowledge customers' complaints / issues within 24 hours of a working day b. Communicate clearly on the complaint / issue c. Address the complaint / issue in an equitable, objective and timely manner by informing customers on bank's decision no later than 14 calendar days from the date of the receipt of the complaint d. Keep customers updated if we are unable to address the issues within the stipulated timeframe e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customers' satisfaction at first instance Note: Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and we will operate accordingly.



PRINSIP 3 / PILLAR 3 :

Perkhidmatan Yang Telus Dan Berbudi Pekerti *Transparent And Personable Service*



HURAIAN:

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

DESCRIPTION:

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*

Keputusan yang dijangka / Expected outcome:

JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK / BETTER ENGAGEMENT

No.	Komitmen <i>Comittment</i>	Piawaian Perkhidmatan <i>Service Standards</i>
3.1	Kami menjalankan urusan secara telus dan terbuka. <i>We are open and transparent in our dealings.</i>	Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan / risalah / pusat panggilan / laman sesawang Agrobank: a. Yuran, caj, penalti dan kadar keuntungan yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan b. Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan <i>The following information are made available through any of the various channels of communication such as branch / brochures / contact centre / Agrobank's website:</i> a. <i>Fees, charges, penalties and relevant profit rates and obligations in the use of a banking products or services.</i> b. <i>Product are related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale</i>
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. <i>We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services.</i>	Kakitangan Jualan / Pengurus Perhubungan Pelanggan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank. <i>Sales Personnel / Relationship Manager is knowledgeable about Agrobank's products and services.</i>



PRINSIP 3 / PILLAR 3 :
Perkhidmatan Yang Telus Dan Berbudi Pekerti
Transparent And Personable Service



No.	Komitmen <i>Comittment</i>	Piawaian Perkhidmatan <i>Service Standards</i>
3.3	Kami menyediakan satu pengalaman perkhidmatan peribadi kepada pelanggan. <i>We provide customers a personable service experience.</i>	a. Tanggapan Pertama • Menerima 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 a. First Impressions • <i>Acknowledge customers when customers walk in / approach the bank counter</i> • <i>Offer to assist the customers</i> b. Understand the Customers' Needs • <i>Ask questions to understand what the customers want</i> • <i>Listen attentively to customers</i> c. Handle the Queries / Instructions • <i>Provide options that meet customers' needs</i> • <i>Use simple words and explanations with the customers</i> • <i>Perform end to end follow up until customers' issues are resolved</i>



PRINSIP 4 / PILLAR 4: Perbankan Yang Mudah Diakses *Banking Made Accessible*



HURAIAN:

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Kepelbagaian pilihan saluran
- Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan

DESCRIPTION:

Offer an engagement model wherein the customers are aware of:

- *Multichannel options*
- *Accessibility*

Keputusan yang dijangka / Expected results:

MENYEDIAKAN KEMUDAHAN PERBANKAN UNTUK KETENANGAN MINDA PELANGGAN **PROVIDE CONVENIENCE OF BANKING FOR CUSTOMERS' PEACE OF MIND**

No.	Komitmen <i>Comittment</i>	Piawaian Perkhidmatan <i>Service Standards</i>
4.1	Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan maya. <i>We are easily accessible via various channels i.e. physically & virtually.</i>	Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, melalui laman sesawang di www.agrobank.com.my <i>Customers are able to locate the physical and virtual channels via Agrobank's website at www.agrobank.com.my</i>
4.2	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan untuk pelanggan. <i>We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.</i>	Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut: • Terminal Layan Diri (Waktu Perkhidmatan Beroperasi / Bulan): Sekurang-kurangnya 95% ketersediaan mesin setiap bulan • Pusat Panggilan : Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat <i>Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:</i> • Self-service Terminal (Service Uptime / Month): <i>At least 95% of the time measured by machines on a monthly basis</i> • Contract Centre: <i>At least 80% calls are to be answered within 45 seconds</i>



PRINSIP 4 / PILLAR 4:
Perbankan Yang Mudah Diakses
Banking Made Accessible



No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan. <i>We inform customers on the various options for more convenient banking.</i>	Saluran yang disediakan oleh bank adalah: • Laman Sesawang: www.agrobank.com.my • Perbankan Internet: www.agronet.com.my • Pusat Panggilan: Pusat Panggilan Agrobank 1300-88-2476 +603 2079 0600 Waktu Operasi: 24 jam • Cawangan: Maklumat cawangan berdekatan boleh diperolehi melalui laman sesawang Agrobank <i>We are accessible via the following channels:</i> • Website: www.agrobank.com.my • Internet Banking: www.agronet.com.my • Contact Centre: Agrobank Contact Centre 1300-88-2476 +603 2079 0600 Operation hours: 24 hour • Branch: Locate nearest branch via Agrobank's website
4.4	Pembiayaan SME <i>SME Financing</i>	Pelanggan boleh mendapatkan maklumat lanjut di laman sesawang Agrobank www.agrobank.com.my <i>Customers can find more information on the Agrobank website www.agrobank.com.my</i>



PRINSIP 4 / PILLAR 4:
Perbankan Yang Mudah Diakses
Banking Made Accessible



No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
4.5	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan. <i>We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.</i>	a. Kami membuat kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala b. Kami menyediakan saluran berikut untuk pelanggan memberi maklum balas: • Laman Sesawang: www.agrobank.com.my • Perbankan Internet: www.agronet.com.my • Pusat Panggilan: Pusat Panggilan Agrobank 1300-88-2476 +603 2079 0600 Waktu Operasi: 24 jam • E-mel: customer@agrobank.com.my • Cawangan: Maklumat cawangan berdekatan boleh diperolehi melalui laman sesawang Agrobank • BNMLINK: Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) Tingkat Bawah, Blok D, Bank Negara, Malaysia, Peti Surat 10922, 50929, Kuala Lumpur No. Telefon: 1-300-88-5465 (LINK) E-mel: bnmteelink@bnm.gov.my Laman Sesawang: http://www.bnm.gov.my/bnmlink • Ombudsman Perkhidmatan Kewangan Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur E-mel: enquiry@ofs.org.my Laman Web: www.ofs.org.my



PRINSIP 4 / PILLAR 4:
Perbankan Yang Mudah Diakses
Banking Made Accessible



No.	Komitmen Comittment	Piawaian Perkhidmatan Service Standards
		a. We conduct periodic Customer Satisfaction survey b. We provide available channel for customers to provide feedback: • Website: www.agrobank.com.my • Internet Banking: www.agronet.com.my • Contact Centre: Agrobank Contact Centre 1300-88-2476 +603 2079 0600 Operation Hours: 24 hours • Email: customer@agrobank.com.my • Branch: Locate nearest branch via Agrobank's website • BNMLINK: Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) Tingkat Bawah, Blok D, Bank Negara, Malaysia, Peti Surat 10922, 50929, Kuala Lumpur Phone No.: 1-300-88-5465 (LINK) Email: bnmtelelink@bnm.gov.my Website: http://www.bnm.gov.my/bnmlink • Ombudsman Perkhidmatan Kewangan Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur Email: enquiry@ofs.org.my Website: www.ofs.org.my

