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.

B. SERVICE STANDARDS

Pillar 1: Know Your Customer

Description:

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.	a. Knowledgeable staff is available to serve customer. b. 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. c. Information on features and fees for the various products and services is available to customer through various channels (i.e. branch/brochures/customer care/bank's website). d. The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled.

Pillar 2: Timely & Efficient Service

Description:

Deliver a 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

Service Level Target:

80% of the customers are served within the expected service level.

No	Commitment	Service Standards
2.1	We will set a clear expectation on time taken for various services.	a. Information on time taken to deliver services to customer i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. branch/brochures/customer care/bank's website).
2.2	We will serve customers promptly at our branch counter service.	**Customer Waiting Time:** Within 10 minutes. **Customer Serving Time:** • Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals. • Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance/Fixed Term Account (FTA) / FTA Transaction.
2.3	We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.	**Account Application Turnaround Time** *(From full documents and information received).* a. Open Basic Savings Account-i • New Customer: within 15 minutes. • Existing Customer: within 10 minutes. b. Open Basic Current Account-i • New Customer: within 20 minutes. • Existing Customer: within 10 minutes. c. Close Account Turnaround Time • Basic Savings Account-i: within 10 minutes. • Basic Current Account-i: within 20 minutes. Note: *This does not take into account onboarding process – banks have their own onboarding process/introduction to banks' products and services.* **Issuance of ATM or Debit Card.** Within same business day of opening savings account.
2.4	We will efficiently attend to banking transactions.	**Executing a foreign currency remittance** *(The currencies should be specified by the respective banks)* a. Inward – depending on the cut off time.

No	Commitment	Service Standards
		Before cut off time: credited on the same day. After cut off time: credited on next working day. b. Outward – processing time depending on the cut off time. Before cut off time: processed on the same day. After cut off time: processed on next working day. Note: *The date of receiving funds subject to completeness of information and extent of checks/due diligence performed by individual banks.*
2.5	We will efficiently attend to product applications.	**<u>Product Application Turnaround Time (Approval)</u>** *(From full documents and information received by the bank)* redit Card-i Application: Within 3 working days + time taken to post the card. Hire Purchase-i Application: Within 2 working days. lortgage Financing Application (individual): Within 5 working days. nancing Application (Small and Medium Enterprise - SME): Within 3 weeks.
2.6	We will follow through and provide the requisite updates to customer's queries.	**<u>a. Phone</u>** • 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.
		<u>b. Written (Email, fax, letter, social media)</u> • For e-mail i. Provide acknowledgement response automatically/within 24 hours (if the email is addressed to: feedback@muamalat.com.my). ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. • For letter or fax i. Provide timeframe and keep customer updated upon receipt. • For social media (where applicable) i. Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day. Otherwise, the acknowledgement response will be on the working day which follows. ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex.

No	Commitment	Service Standards
		Note: *Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.*
		c. Counter • 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.	Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day. Communicate clearly on the complaint/issue. 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. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance. Note: *Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and banks will operate accordingly.*

Pillar 3: Transparent & Personable Service

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.

Expected Outcome:

BETTER ENGAGEMENT

No	Commitment	Service Standards
3.1	We are open and transparent in our dealings.	The following Information is made available through any of the various channels of communication such as branch/brochures/customer care/bank's website:

		Shariah contracts 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.	a. First Impressions Acknowledge customer when customer walks in/approaches the bank counter. Offer to assist the customer. b. Understand the customer's needs Ask questions to understand what the customer wants. Listen attentively to customer. c. Handle the queries/instructions 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

Description:

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.	Customer is kept informed on the physical and virtual channels available to him/her, using the various modes of communication such as branch/ brochures/customer care/bank's website. Specifically, the customer has access to the following:

No	Commitment	Service Standards
		• List of physical channels which include branches & self service machines. • List of virtual channels which include customer care (1300-88-8787) and internet banking (https://www.i-muamalat.com.my).
4.2	We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.	Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:- Self service terminal (service uptime/month) – at least 95% of the time measured by machines on a monthly basis. Customer Care – 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.	Share with the customer the various options for performing transactions through alternate channels, depending on the banks channel presence and where applicable. This can be done via any of the following means: • Engagement by the bank personnel. • Signage to guide the customer. • Campaigns and brochures. • Corporate website.
4.4	We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.	Provide channels for customer to render feedback via: Corporate website/Internet banking (http://www.muamalat.com.my, https://www.i-muamalat.com.my). Customer Care (1300-88-8787). Branch (Location of branches are available via bank's website). Periodic customer satisfaction surveys. BNM and Ombudsman for Financial Services (OFS) details are included as alternate avenues.

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

B. LATAR BELAKANG

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (**Piagam**) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawaian perkhidmatan bagi semua bank dalam penyediaan perkhidmatan kepada para pelanggan mereka.

C. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

Huraian:

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

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

Keputusan yang dijangka:

MEMBINA KEPERCAYAAN

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	e. Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan. f. Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapi borang perbankan dan meminta dokumen sokongan. g. 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). h. Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cekap dan Menepati Masa

Huraian:

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

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

Keputusan yang dijangka:

Sasaran Tahap Perkhidmatan:

80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan.

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 masa 10 minit. Masa yang diambil untuk melayan pelanggan • 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 / akaun berjangka tetap / transaksi akaun berjangka tetap.
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. Membuka Akaun Simpanan-i Asas. • Pelanggan Baru: dalam masa 15 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit. b. Membuka Akaun Semasa-i Asas. • Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit. c. Penutupan Akaun. • Akaun Simpanan-i Asas: dalam masa 10 minit. • Akaun Semasa-i 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. Pengeluaran kad ATM atau Debit Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	Melaksanakan pengiriman mata wang asing (Mata wang yang digunakan perlu dinyatakan oleh pihak bank) a. Pengiriman wang masuk - bergantung kepada had masa yang ditetapkan.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		• Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya. b. Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan. • Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya. Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.
2.5	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	<u>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk (Kelulusan)</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank). a. Permohonan Kad Kredit-i: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit. b. Permohonan Sewa Beli-i: Dalam masa 2 hari bekerja. c. Permohonan Pembiayaan Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja. d. Permohonan Pembiayaan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS): Dalam masa 3 minggu.
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.	a. <u>Telefon</u> • 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.
		b. <u>Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</u> • Bagi e-mel i. Akuan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke: <u>feedback@muamalat.com.my</u>) ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. • Bagi surat atau faks i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut. • Bagi media sosial (di mana berkenaan) i. Akuan penerimaan perlu diberikan dalam masa 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 masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		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 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.	f. Akuan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja. g. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan / isu tersebut. h. 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. i. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan. j. 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 3: Perkhidmatan Yang Telus dan Berbudi Pekerti

<u>Huraian:</u>

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.

<u>Keputusan yang dijangka:</u>

JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
3.1	Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka	Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti <u>cawangan/risalah/pusat perhubungan pelanggan/laman sesawang bank</u>:

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		a. Kontrak-kontrak Shariah yang berkenaan, yuran, caj, caj lewat bayar 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.
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.	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

Huraian:

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Kepelbagaian pilihan saluran.

- Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan.

Keputusan yang dijangka:

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.	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 panggilan (dengan nombor-nombor talian khidmat pelanggan) dan perbankan internet (dengan alamat laman sesawang). 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 95%. • Pusat Perhubungan Pelanggan – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat. • Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%
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	Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui: • Laman sesawang bank / Perbankan internet (http://www.muamalat.com.my, https://www.i-muamalat.com.my). • Pusat perhubungan pelanggan (1300-88-8787). • Cawangan bank (Lokasi cawangan boleh didapati melalui laman sesawang bank).

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
	perkhidmatan pelanggan.	• Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala. • Butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan disertakan sebagai saluran alternatif.