

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.

The standards outlined in this Charter ("**Standards**") may vary from case to case. While Industrial and Commercial Bank of China (Malaysia) Berhad ("**the Bank**") strives to uphold the Standards, this Charter is not intended to, and does not, create any legally binding rights or obligations.

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.	<ul style="list-style-type: none"> 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. <u>branch/brochures/call centre/the Bank’s website</u>). 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/requisite documents 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/brouchers/call centre/the Bank's website).
2.2	We will serve customers promptly at our branch counter service.	<p><u>Customer Waiting Time:</u> Within 10 minutes.</p> <p><u>Customer Serving Time:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 5 minutes for simple transactions e.g. single intra bank fund transfer, interbank fund transfer, cash deposit/withdrawal with 1 or 2 different large value (50 or 100) denomination note. • Within 20 minutes for complex transactions e.g. foreign telegraphic transfer, large cash withdrawal above RM50,000.
2.3	We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.	<p><u>Account Application Turnaround Time</u> <i>(From full documents and information received).</i></p> <p>a. Open Basic Savings Account</p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer: within 20 minutes. • Existing Customer: within 15 minutes. <p>b. Open Basic Current Account</p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer: within 20 minutes. • Existing Customer: within 15 minutes. <p>c. Close Account Turnaround Time</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic Savings Account: within 10 minutes. • Basic Current Account: within 20 minutes. <p><i>Note: This does not take into account onboarding process – the Bank has its own on-boarding process/introduction to the Bank's products and services.</i></p> <p><u>Issuance of ATM or Debit Card.</u> Within same business day of opening savings account.</p>

No	Commitment	Service Standards
2.4	We will efficiently attend to banking transactions.	<p><u>Executing a foreign currency remittance</u> <i>(Commonly used currency)</i></p> <p>a. Inward – depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Before cut off time: credited on the same day. • After cut off time: credited on next working day. <p>b. Outward – processing time depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Before cut off time: processed on the same day. • After cut off time: processed on next working day. <p>Note: <i>The date of receiving funds subject to completeness of information and extent of checks/due diligence performed by the Bank.</i></p>
2.5	We will efficiently attend to product applications.	<p><u>Product Application Turnaround Time</u> <i>(From full documents and information received by the Bank)</i></p> <p>a. Credit Card Application: Within 3 working days* + time taken to post the card.</p> <p>b. Mortgage Loan Application (individual): Within 5 working days</p> <p>c. Loan Application (Retail SME): Within 3 weeks*.</p> <p><i>* turnaround time may vary from case to case subject to Bank's discretion.</i></p>
2.6	We will follow through and provide the requisite updates to customer's queries.	<p>a. Phone</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, the Bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.

No	Commitment	Service Standards
		<p><u>b. Written (Email, fax, letter, social media)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • For e-mail <ol style="list-style-type: none"> i. Provide acknowledgement response within 24 hours (if the email is addressed to icbcmalaysia@my.icbc.com.cn. ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. • For letter or fax <ol style="list-style-type: none"> i. Provide timeframe and keep customer updated upon receipt. • For social media (where applicable) <ol style="list-style-type: none"> 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. <p><i>Note: Where enquiry is complex, the Bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</i></p> <p><u>c. Counter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Where no follow up is required, the 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, the Bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.
2.7	We will address customer's complaints/issu esconsistently and promptly.	<ol style="list-style-type: none"> a. Acknowledge customer's 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 customer on the Bank's decision no later than 14 calendar days from the date of the receipt of the complaint.

No	Commitment	Service Standards
		<p>d. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe.</p> <p>e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance.</p> <p><i>Note: Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and the Bank will operate accordingly.</i></p>

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.	<p>The following Information is made available through any of the various channels of communication such as <u>branch/brouchers/call centre/the Bank's website</u>:</p> <p>a. Fees, charges, penalties and relevant interest rates and obligations in the use of a banking product or service.</p> <p>b. Product related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale.</p>
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.	<p>a. First Impressions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acknowledge customer when customer walks in/approaches the Bank counter. • Offer to assist the customer. <p>b. Understand the customer’s needs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ask questions to understand what the customer wants. • Listen attentively to customer. <p>c. Handle the queries/instructions</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>Customer is kept informed on the physical and virtual channels available to him/her, using the various modes of communication such as <u>branch/ brochures/call centre/the Bank’s website</u>.</p> <p>Specifically, the customer has access to the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • List of physical channels which include branches & self service machines. • List of virtual channels which include call centres (1800-18-5588 for domestic, +60327881600 for international) and internet banking (www.icbcm.com). <p>Note: Channel availability may vary from bank to bank and customer will be informed of the same.</p>

No	Commitment	Service Standards
4.2	We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.	<p>Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Self service terminal (service uptime/month) – at least 95% of the time measured by machines on a monthly basis. • Call centre (if any) – 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.	<p>Share with the customer the various options for performing transactions through alternate channels, depending on the Banks channel presence and where applicable.</p> <p>This can be done via any of the following means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 the Bank can serve customers better.	<p>Provide channels for customer to render feedback via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporate website/Internet banking (www.icbcm.com). • Call Centre (1800-18-5588 for domestic call, +60327881600 for international call). • Branch (customers will be notified of location of branches via the Bank’s website). • Customer satisfaction surveys.

Additional Avenues of Resolving Disputes

If you are not satisfied with the outcome of your complaint or how it was handled, you may refer the matter to either of the following bodies who will help settle the dispute.

The Association of Banks in Malaysia (ABM) - <i>ABMConnect</i>	Bank Negara Malaysia (BNM) LINK (BNMLINK)	Ombudsman for Financial Services (OFS)
<p>An avenue set up by ABM to handle public enquiries and complaints on commercial banking matters. Telephone: 1-300-88-9980 Website : www.abm.org.my Fax no : 603-2078 8004</p> <p>The Association of Banks in Malaysia 34th Floor, UBN Tower 10, Jalan P. Ramlee 50250 Kuala Lumpur</p>	<p>A centralised point of contact to facilitate rapid and effective response for members of the public in matters related to financial sector. BNMTELELINK: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) / (Overseas: 603-2174 1717) Email to: bnmtelelink@bnm.gov.my Website: www.bnm.gov.my/bnmlink Fax no : 603-2174 1515</p> <p>BNM LINK (Laman Informasi Nasihat dan Khidmat) Bank Negara Malaysia Ground Floor, Block D, Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur</p>	<p>An avenue for complaint/ dispute resolution via OFS when the financial consumer is not satisfied with the outcome of bank's final decision on the complaint made/dispute claimed. Telephone: 603-2272 2811 Website: www.ofs.org.my Fax no: 603-2272 1577</p> <p>Ombudsman for Financial Services (Formerly known as Financial Mediation Bureau) Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia, No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.</p>

C. TREAT CUSTOMERS FAIRLY CHARTER

ICBC Malaysia is committed to deliver good financial consumer outcomes to our customers to our customers. We believe in building long-term and mutually beneficial relationships with our customers. This Charter specifies our commitment to provide the highest standards of fairness in our dealings with customers.

To protect the interests and financial well-being of our customers:

1. **Embedding fair dealing into our Bank’s corporate culture and core values.**
 - a. We will set minimum standards on fair business practices in all dealings with our customers. This includes providing financial services or products suitable to our customers’ financial circumstances and preserving the confidentiality of our customers’ information;
 - b. We will train our staff to deliver fair outcomes to customers; and
 - c. We will take customers’ feedback seriously and provide necessary feedback to our staff.

2. **Customers are provided with fair terms.**
 - a. We will ensure that the terms in our contracts or agreements are fair, transparent and well communicated to customers;
 - b. We will ensure that terms and conditions set out the respective rights, liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain language; and
 - c. We will ensure that the terms and conditions in contracts or agreements are not altered without prior notifications to customers.

3. **Customers are provided with clear, relevant and timely information on financial services and products.**
 - a. We will provide customers with relevant and timely information in a product disclosure sheet;
 - b. We will disclose key product features, fees and charges, risks and benefits in a clear and concise manner; and
 - c. We will ensure critical terms are brought to customers’ attention and explained to the customers.

4. **Exercise due care, skill and diligence when dealing with customers.**
 - a. We will conduct sales, advertising and marketing of our financial services and products with integrity and will not make false or exaggerated claims;
 - b. We will avoid or clearly disclose actual or potential conflicts of interest; and
 - c. We will ensure staff remuneration takes into consideration whether key performance indicators relating to fair treatment of customers have been achieved.

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN

A. 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.

Piagam perkhidmatan pelanggan yang terkandung di dalam Piagam ini akan berbeza dari kes ke kes. Walaupun Industrial and Commercial Bank of China (Malaysia) Berhad ("**Bank**") berusaha untuk mendukung piagam perkhidmatan pelanggan yang terkandung di dalam Piagam ini, Piagam ini tidak dan tidak bertujuan untuk melanjutkan sebarang kewajipan atau obligasi Bank di sisi undang-undang.

B. 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.	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 panggilan/laman sesawang Bank). d. Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak 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:

BOLEH DIPERCAYAI

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 panggilan/laman sesawang Bank).
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<p><u>Masa menunggu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 10 minit. <p><u>Masa yang diambil untuk melayan pelanggan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi pengiraman wang intra-bank, pengiraman wang antara-bank, kemasukkan/pengeluaran wang tunai dengan 1 atau 2 nilai besar yang berlainan (50 atau 100) denominasi. • Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti permindahan telegraf asing, pengeluaran wang tunai besar yang berlebihan RM50,000.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<p><u>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</p> <p>a. Membuka Akaun Simpanan Asas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 15 minit. <p>b. Membuka Akaun Semasa Asas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 15 minit. <p>c. Penutupan Akaun.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun Simpanan Asas: dalam masa 10 minit. • Akaun Semasa Asas: dalam masa 20 minit. <p>Nota: Ini tidak mengambil kira masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun —setiap bank mempunyai sistem pemprosesan/pengenalan kepada produk dan perkhidmatan Bank.</p> <p><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit</u> Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.</p>
2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u> (mata wang yang digunakan perlu dinyatakan oleh pihak Bank)</p> <p>a. Pengiriman wang masuk - bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya. <p>b. Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<p>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh Bank.</p>
2.5	<p>Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.</p>	<p><u>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh Bank).</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan Kad Kredit: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit. b. Permohonan Pinjaman Gadaai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja. c. Permohonan Pinjaman Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS): Dalam masa 3 minggu. <p><i>* jangkamasa berbeza dari permohonan ke permohonan tertakluk kepada kebijaksanaan Bank.</i></p>
2.6	<p>Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. <u>Telefon</u> <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. b. <u>Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</u> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi e-mel <ol style="list-style-type: none"> i. Akuan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke icbcmalaysia#my.icbc.com.cn ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		<ul style="list-style-type: none"> • Bagi surat atau faks <ul style="list-style-type: none"> i. Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut. • Bagi media sosial (di mana berkenaan) <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, Bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</p> <p>c. <u>Kaunter</u></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 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.	<ul style="list-style-type: none"> a. Akuan 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 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.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
		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

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.

Keputusan yang dijangka:

JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
3.1	Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka	<p>Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/risalah/pusat panggilan/laman sesawang Bank:</p> <p>a. Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan.</p> <p>b. Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.</p>
3.2	Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi	Kakitangan Jualan/Penasihat Kewangan Peribadi/ Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan Bank.

No	Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
	<p>untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan tentang produk dan perkhidmatan perbankan.</p>	
3.3	<p>Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.</p>	<p>a. Tindakan Pertama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter Bank. • Menawarkan bantuan kepada pelanggan. <p>b. Memahami keperluan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan. • Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti. <p>c. Pengendalian pertanyaan/arahan</p> <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



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.	<p>Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan Bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang Bank.</p> <p>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 maya termasuk pusat panggilan (1800-18-5588 untuk panggilan tempatan, +60327881600 untuk panggilan antarabangsa) dan perbankan internet (www.icbcm.com). <p>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</p>
4.2	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan untuk pelanggan.	<p>Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 95%.• Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 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.	<p>Berkongsi dengan pelanggan tentang saluran alternatif untuk melakukan transaksi bergantung kepada saluran yang disediakan oleh Bank mengikut kesesuaian.</p> <p>Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laman sesawang Bank / Perbankan internet (dengan alamat laman sesawang). • Pusat panggilan (dengan nombor talian khidmat pelanggan (1800-18-5588 untuk panggilan tempatan, +60327881600 untuk panggilan antarabangsa). • Cawangan Bank (pelanggan akan dimaklumkan tentang lokasi cawangan melalui laman sesawang Bank tersebut). • Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.

Saluran-saluran Tambahan bagi Menyelesaikan Pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuashati 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.

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (PBBM) - <i>ABMConnect</i>	Bank Negara Malaysia (BNM) LINK (BNMLINK)	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK)
<p>Satu saluran yang ditubuhkan oleh PBBM bagi mengendalikan pertanyaan dan aduan dari pihak awam yang berkaitan dengan perbankan komersil.</p> <p>Telefon: 1-300-88-9980 Laman web: www.abm.org.my No. Faks: 603-2078 8004</p> <p>Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia Tingkat 34, UBN Tower 10, Jalan P. Ramlee 50250 Kuala Lumpur</p>	<p>Satu pusat perhubungan untuk memudahkan maklum balas yang cepat dan cekap kepada orang ramai berhubung dengan perkara-perkara berkaitan dengan sektor kewangan.</p> <p>BNMTELELINK: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) / (Luar Negara: 603-2174 1717) E-mel kepada: bnmtelelink@bnm.gov.my Laman Web: www.bnm.gov.my/bnmlink No. Faks : 603-2174 1515</p> <p>BNMLINK (Laman Informasi Nasihatdan Khidmat) Bank Negara Malaysia Tingkat Bawah, Blok D, Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur</p>	<p>Satu saluran untuk resolusi aduan/pertikaian, melalui OPK, apabila pengguna kewangan tidak berpuas hati dengan keputusan muktamad yang dibuat oleh pihak bank ke atas aduan yang dibuat/pertikaian yang dituntut.</p> <p>Telefon: 603-2272 2811 Laman web: www.ofs.org.my No. Faks: 603-2272 1577</p> <p>Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman 50000 Kuala Lumpur</p>

C. PIAGAM LAYANAN ADIL KEPADA PELANGGAN

ICBC Malaysia komited untuk memberi layanan yang adil kepada pelanggan kami. Kami percaya tentang kepentingan untuk menjalinkan hubungan jangka panjang yang bermanfaat kepada pelanggan kami. Piagam ini memperincikan komitmen kami dalam meletakkan penanda aras yang tinggi dari segi layanan adil kepada pelanggan kami.

Bagi melindungi kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan kami:

1. **Memupuk cara berurusan yang adil dalam budaya korporat dan nilai teras kami.**
 - a. Kami menetapkan piawaian minimum bagi melaksanakan amalan perniagaan yang adil semasa berurusan dengan pelanggan kami. Ini termasuk menyediakan perkhidmatan kewangan dan produk yang bersesuaian kepada pelanggan kami dengan memastikan maklumat pelanggan adalah terpelihara;
 - b. Kami akan melatih kakitangan kami untuk memberi perkhidmatan yang adil kepada pelanggan; dan
 - c. Kami akan meneliti maklum balas daripada pelanggan secara serius dan menyediakan respons yang diperlukan kepada kakitangan kami.
2. **Pelanggan diberi terma yang adil.**
 - a. Kami akan memastikan terma dalam kontrak atau perjanjian adalah adil, telus dan disampaikan dengan baik kepada pelanggan;
 - b. Kami akan memastikan terma dan syarat bagi menetapkan hak, liabiliti dan kewajipan dengan jelas dalam bahasa yang mudah difahami; dan
 - c. Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tidak diubah suai tanpa pengetahuan pelanggan
3. **Pelanggan diberi maklumat yang jelas, relevan, dan tepat pada masanya mengenai perkhidmatan dan produk kewangan.**
 - a. Kami akan memberikan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya kepada pelanggan dalam helaian pendedahan produk;
 - b. Kami akan mendedahkan ciri produk utama, yuran dan caj, risiko dan manfaat secara jelas dan padat; dan
 - c. Kami akan memastikan terma kritikal diambil perhatian dan dijelaskan kepada pelanggan.
4. **Melaksanakan tugas dengan teliti, berkemahiran dan tekun apabila berurusan dengan pelanggan.**
 - a. Kami akan melaksanakan jualan, pengiklanan dan pemasaran produk dan perkhidmatan kewangan kami dengan integriti dan tidak akan membuat tuntutan palsu atau berlebih-lebihan;
 - b. Kami akan mengelakkan konflik kepentingan sebenar atau yang berpotensi dengan jelas; dan
 - c. Kami akan memastikan petunjuk prestasi utama berkaitan layanan yang adil kepada pelanggan menjadi sebahagian daripada imbuhan kepada kakitangan.