

# Piagam Layanan Adil dan Saksama kepada Pelanggan

Kami di Kumpulan AFFIN Bank beriltizam untuk memberikan layanan yang adil dan saksama serta profesional kepada pelanggan kami dengan matlamat untuk membina hubungan jangka panjang dan saling bermanfaat. Piagam ini menyatakan iltizam kami untuk melindungi kepentingan dan kesejahteraan pelanggan. Bagi tujuan ini:

- 1. Kami beriltizam untuk menerapkan pendekatan urusan yang adil dan saksama dalam budaya korporat serta nilai teras institusi kami**
  - i) Kami akan menetapkan standard minimum bagi amalan perniagaan yang adil dan saksama dalam semua urusan dengan pelanggan. Hal ini termasuk menyediakan produk atau perkhidmatan kewangan yang bersesuaian dengan keadaan kewangan pelanggan serta melindungi kerahsiaan maklumat pelanggan.
  - ii) Kami akan memberikan latihan kepada semua kakitangan yang berurusan dengan pelanggan agar nasihat dan cadangan bernas dapat disampaikan sewajarnya.
  - iii) Kami akan sentiasa mendapatkan pandangan serta cadangan tentang cara untuk Bank memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dan memberikan maklum balas membina dengan segera kepada kakitangan kami.
- 2. Kami beriltizam untuk memastikan bahawa pelanggan dikenakan syarat yang adil dan saksama**
  - i) Kami akan memastikan bahawa syarat dalam kontrak standard Bank bersifat adil dan saksama, mudah difahami dan disampaikan dengan sebaiknya kepada pelanggan.
  - ii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat menyatakan secara jelas tentang hak, liabiliti dan obligasi dan seboleh mungkin disampaikan dalam bahasa yang mudah.
  - iii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tidak akan diubah tanpa memaklukkannya terlebih dahulu kepada pelanggan.
- 3. Kami beriltizam untuk memastikan pelanggan diberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya berhubung dengan produk serta perkhidmatan kewangan**
  - i) Kami akan memberi pelanggan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya dalam Lembaran Pendedahan Produk.
  - ii) Kami akan memastikan bahawa maklumat yang didedahkan kepada pelanggan dalam Lembaran Pendedahan Produk mengandungi pernyataan yang jelas dan seimbang tentang ciri utama, risiko dan manfaat bagi membolehkan pelanggan membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang diterima.
  - iii) Kami akan memastikan syarat penting disampaikan kepada pelanggan dan diterangkan kepada mereka.
- 4. Kami beriltizam untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami melaksanakan langkah berhemat dan berkemahiran serta berusaha sewajarnya apabila berurusan dengan pelanggan**
  - i) Kami akan melakukan aktiviti jualan, pengiklanan dan pemasaran produk dan perkhidmatan kewangan kami secara berintegriti dan tidak akan membuat dakwaan palsu atau berlebih lebihan.
  - ii) Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami memberikan peluang kepada pelanggan untuk membuat penilaian bebas berhubung dengan manfaat atau risiko produk atau perkhidmatan kewangan kami.
  - iii) Kami akan mengelakkan atau mendedahkan secara jelas tentang konflik kepentingan sebenar atau konflik kepentingan yang mungkin berlaku.
- 5. Kami beriltizam untuk memastikan nasihat serta saranan yang sesuai disampaikan kepada pelanggan**
  - i) Kami akan melakukan penelitian sewajarnya bagi memastikan kesesuaian nasihat dan saranan yang diberikan kepada Pelanggan.
  - ii) Kami akan mendapatkan maklumat secukupnya daripada pelanggan berdasarkan keperluan atau kesesuaian mengikut jenis dan kompleksnya produk atau perkhidmatan kewangan yang diminta oleh pelanggan.
- 6. Kami beriltizam untuk memastikan aduan pelanggan ditangani dengan cepat dan berkesan serta adil dan saksama**
  - i) Kami akan memberikan pilihan penyelesaian yang jelas kepada pelanggan sekiranya mereka mempunyai apa-apa kebimbangan atau merasakan bahawa mereka tidak menerima layanan yang adil dan saksama.
  - ii) Kami akan memastikan setiap aduan ditangani dengan cepat dan berkesan serta adil dan saksama.
  - iii) Kami akan memastikan pelanggan kami menerima maklum balas berhubung dengan pengendalian aduan yang lebih kompleks dan/atau memerlukan tempoh yang lebih panjang untuk diselesaikan.

