



PIAGAM LAYANAN ADIL PELANGGAN

Di Bank Simpanan Nasional (BSN), Pengerusi, Ahli Lembaga Pengarah, dan Pihak Pengurusan Tertinggi memberikan sepenuh perhatian dan komitmen dalam memenuhi kehendak dan keperluan secara adil dengan meletakkan keutamaan kepada pelanggan kami di setiap urusan yang dilakukan. Kami memberikan sepenuh komitmen dalam memberikan penyampaian yang lebih jelas dan tepat bagi memastikan produk kewangan dan perkhidmatan yang kami tawarkan adalah sejajar dan sesuai dengan pelanggan kami. Kami percaya bahawa dengan penyampaian secara adil dapat membantu kami dalam membina serta menjalin hubungan jangka panjang yang kukuh dengan pelanggan kami. Piagam ini menetapkan komitmen kami agar memberikan piawaian tertinggi dalam semua urusan kami dengan pelanggan secara adil.

Untuk melindungi kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan kami:

- 1. BSN komited untuk menerapkan sikap berurusan secara adil dalam budaya dan nilai teras korporat**
 - a) Kami akan menetapkan piawaian minimum bagi amalan perniagaan yang adil dalam semua urusan dengan pelanggan. Hal ini termasuk menyediakan produk atau perkhidmatan kewangan yang bersesuaian dengan keadaan kewangan pelanggan kami serta menjaga kerahsiaan maklumat pelanggan.
 - b) Kami akan memastikan penggunaan dan akses kepada perkhidmatan kewangan yang berkualiti, berpatutan dan penting bagi memenuhi keperluan pelanggan melalui rangkaian produk dan perkhidmatan yang luas serta meningkatkan akses yang mudah, terutamanya di kawasan luar bandar dan pinggir bandar.
 - c) Kami akan memandang serius maklum balas pelanggan dengan mengambil tindakan dan memberikan maklum balas yang membina kepada kakitangan kami.

- 2. BSN komited untuk memastikan bahawa penyampaian syarat yang adil dan telus diberikan kepada semua pelanggan**
 - a) Kami akan memastikan bahawa syarat dalam kontrak atau perjanjian kami bersifat adil, telus dan disampaikan dengan sebaiknya kepada pelanggan.
 - b) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat menyatakan secara jelas tentang hak, liabiliti dan obligasi dan seboleh mungkin disampaikan dalam bahasa yang mudah difahami.
 - c) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tidak akan diubah tanpa memaklukkannya kepada pelanggan terlebih dahulu.

3. **BSN komited untuk memastikan pelanggan diberi maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya berhubung dengan produk serta perkhidmatan kewangan**
 - a) Kami akan memberi pelanggan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya dalam risalah pendedahan produk.
 - b) Kami akan mendedahkan ciri utama produk, fi dan caj, risiko serta manfaat secara jelas, ringkas dan padat.
 - c) Kami akan memastikan bahawa maklumat promosi yang diterangkan adalah jelas dan tidak mengelirukan (sama ada disebabkan oleh pernyataan atau peninggalan).

4. **BSN komited untuk memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen Bank berhemat, berkemahiran serta bersungguh-sungguh Ketika berurusan dengan pelanggan**
 - a) Kami akan melakukan aktiviti jualan, pengiklanan serta pemasaran produk dan perkhidmatan kewangan kami secara berintegriti dan tidak akan membuat dakwaan palsu atau berlebih-lebihan.
 - b) Kami akan memastikan ganjaran kepada kakitangan mengambil kira sama ada pencapaian petunjuk prestasi utama berhubung dengan layanan yang adil kepada pelanggan dicapai atau tidak.
 - c) Kami akan mengelakkan atau mendedahkan secara jelas tentang konflik kepentingan sebenar atau konflik kepentingan yang mungkin ada.

5. **BSN komited untuk memastikan pelanggan mendapat nasihat dan saranan yang bersesuaian dengan mengambil kira keperluan kewangan mereka**
 - a) Kami akan memberikan latihan kepada semua kakitangan yang berurusan dengan pelanggan agar nasihat dan saranan bernas dapat disampaikan secara konsisten.
 - b) Kami akan memastikan syarat penting disampaikan dan diterangkan kepada pelanggan.
 - c) Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami menjaga kerahsiaan maklumat yang diberikan oleh pelanggan kami.

6. **BSN komited untuk memastikan aduan pelanggan ditangani dengan segera, adil dan berkesan**
 - a) Kami akan memastikan proses pengendalian aduan dilakukan dengan betul dan didokumenkan secara teratur serta diberikan pilihan penyelesaian yang jelas sekiranya pelanggan memutuskan untuk mengambil tindakan selanjutnya.
 - b) Kami akan memastikan kakitangan diberikan latihan sewajarnya untuk menangani dan menguruskan aduan pelanggan secara berkesan dan tepat pada masanya.
 - c) Kami akan memantau dan menilai jenis serta kecenderungan aduan, menganalisis aduan yang diterima melalui pemantauan yang berkesan dan analisis punca asas.

- 7. BSN komited untuk memastikan pelanggan mudah terjejas dilayan secara adil dan saksama, termasuk oleh kakitangan, wakil dan ejen kami**
- a) Kami akan memastikan bahawa kami menilai keperluan pelanggan mudah terjejas dalam pangkalan pelanggan dan pasaran sasaran kami, dan melaksanakan dasar yang sewajarnya untuk memenuhi keperluan tersebut.
 - b) Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan baik untuk mengenal pasti, menilai dan bertindak balas dengan sewajarnya kepada keperluan pelanggan mudah terjejas.
 - c) Kami akan menyediakan mekanisme pemantauan dan penilaian yang mencukupi untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami memenuhi keperluan pelanggan mudah terjejas dan membuat penambahbaikan yang diperlukan bagi memastikan pengguna mudah terjejas terus menerima layanan yang adil dan saksama.