中国建设银行(马来西亚)
China Construction Bank (Malaysia) Berhad
Company No. 201601032761 (1203702-U)

CUSTOMER SERVICE CHARTER / *PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN*

A. Background / *Latar Belakang*

The Customer Service Charter ("Charter") set up with the intention to outline key commitments and service standards that customer can expect from the Bank and the various ways to get in touch with us.
Piagam Perkhidmatan Pelanggan ("Piagam") diwujud dengan tujuan untuk menggariskan komitmen utama dan tahap perkhidmatan Bank yang boleh diharap oleh pelanggan dan pelbagai cara untuk menghubungi kami.

At China Construction Bank (Malaysia) Berhad, we adhere to the **"market-oriented, customer-centric"** business concept. The bank is committed to achieving the balance between the business goals and social responsibilities to maximize the value for the customers and shareholders. The Bank continuously to share the best practices and develop products based on our customers' interests to build a trustworthy and long-lasting relationship.
*Di China Construction Bank (Malaysia) Berhad, kami mengamalkan konsep perniagaan **"berorientasikan pasaran, mengutamakan pelanggan"**. Bank komited untuk mencapai keseimbangan antara matlamat perniagaan dan tanggungjawab sosial untuk memaksimumkan nilai untuk pelanggan dan pemegang saham. Bank terus mengamalkan amalan terbaik dan memperkembangkan produk berdasarkan kepentingan pelanggan kami untuk membina hubungan yang beramanah dan berkekalan.*

While we strive to uphold the standards outlined in this Charter, this Charter is not intended to, and does not, create any legally binding rights or obligations.
Walaupun kami berusaha untuk memartabatkan standard yang digariskan dalam Piagam ini, Piagam ini tidak diniatkan untuk dan tidak mewujudkan apa-apa hak atau kewajipan di sisi undang-undang.

B. Service Standards / *Standard Perkhidmatan*

Pillar 1: Know Your Customer / *Rukun 1: Kenali Pelanggan Anda*

To understand the customer profile that enables the bank to:
Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Anticipate the customer expectation.
  Menjangka keutamaan pelanggan.
- Offer a well-tailored products and services to the customer.
  Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut kepada keperluan pelanggan.

Commitment / *Komitmen*	Services Standards / *Standard Perkhidmatan*
We strive to serve a personalized customer treatment to attune to his/her need/profile. *Kami berusaha untuk melayani pelanggan dengan perkhidmatan yang diperibadikan untuk*	a. Ethical, prudent and professional staff is available to serve our customer. *Kakitangan yang beretika, berhemah dan profesional adalah bersedia untuk melayani pelanggan kami.* b. Gathering and using the information provided from customer through documents and conversations would help us to cater to the customer specific requirements. *Pengumpulan dan penggunaan maklumat yang*

memenuhi keperluan/profilnya.	*dikemukakan daripada pelanggan melalui dokumen dan perbualan akan membantu kami untuk memenuhi keperluan khusus pelanggan.* *Note: Customer's information is under the protection of the Personal Data Protection Act (PDPA) which apply in the Bank.* *Nota: Maklumat pelanggan berada di bawah perlindungan Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA) yang terpakai di Bank.* c. Customer satisfaction survey/feedback conducted by the Bank will enhance the bank products and standards of service in line with customers' needs. *Tinjauan/Maklum balas kepuasan pelanggan yang dijalankan oleh Bank akan meningkatkan produk bank dan standard perkhidmatan selaras dengan keperluan pelanggan.*

Pillar 2: Timely & Efficient Service / *Rukun 2: Perkhidmatan yang Tepat Pada Masanya & Efisien*

Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:
Menyampaikan perkhidmatan perbankan asas/umum yang lancar yang disedari oleh pelanggan:

- Time that will be taken.
  Masa yang akan digunakan.
- Broadly, the steps/requisite documents involved in executing their instructions.
  Secara umum, langkah-langkah/dokumen-dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan arahan mereka.

Commitment / *Komitmen*	Services Standards / *Standard Perkhidmatan*
We will efficiently attend to banking transactions. *Kami akan mengurus transaksi perbankan dengan efisien.*	**Executing a foreign currency remittance** ***Melaksanakan pengiriman mata wang asing*** *a.* Inward – depending on the cut off time. *Masuk - bergantung pada masa yang telah ditetapkan.* ▪ Before cut off time: credited on the same day. *Sebelum masa yang telah ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama.* ▪ After cut off time: credited on the next working day. *Selepas masa yang telah ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya.* b. Outward – processing time depending on the cut off time. *Keluar - masa pemprosesan bergantung pada masa yang telah ditetapkan.* ▪ Before cut off time: processed on the same day. *Sebelum masa yang telah ditetapkan: diproses pada hari yang sama.* ▪ After cut off time: processed on the next working day. *Selepas masa yang telah ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya.*

<table>
<tr>
<td></td>
<td>Note: The date of receiving funds subject to the completeness of information and extent of checks/due diligence performed by banks.
Nota: Tarikh penerimaan wang tertakluk kepada kelengkapan maklumat dan kelengkapan pemeriksaan/ketekunan wajar yang dilakukan oleh bank.</td>
</tr>
<tr>
<td>We will efficiently attend to product applications.
Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan efisien.</td>
<td>Account Application Turnaround Time
Jangka Masa yang Diambil untuk Permohonan Akaun
(From full documents and information received).
(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).

<table>
<tr><td colspan="2">Account Opening / Pembukaan Akaun</td></tr>
<tr><td>Corporate Customer / Pelanggan Korporat</td><td>Retail Customer / Pelanggan Runcit</td></tr>
<tr><td>Within 3-5 working days / Dalam masa 3-5 hari bekerja</td><td>Within 45 minutes / Dalam masa 45 minit</td></tr>
<tr><td colspan="2">Account Closing / Penutupan Akaun</td></tr>
<tr><td colspan="2">Within 20 minutes / Dalam masa 20 minit</td></tr>
</table>

Note: The above turnaround times subject to the full documentation/information is received without complication.
Nota: Jangka masa yang diambil di atas tertakluk kepada dokumentasi/maklumat yang lengkap diterima tanpa komplikasi.</td>
</tr>
<tr>
<td>We strive to attend to your enquiries and requests promptly (complaint policy)
Kami berusaha untuk melayani pertanyaan dan permintaan anda dengan segera (dasar aduan)</td>
<td>Customers’ complaints can be made via the following methods:-
Aduan pelanggan boleh dibuat melalui cara-cara berikut: -

<u>Walk-in / Tanpa temujanji</u>

Where no follow up is required, the bank will endeavour to provide first touchpoint resolution immediately.
Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberikan resolusi titik sentuhan pertama serta-merta.
Where follow up is required – within 3 working days from date of 1st visit.
Di mana tindakan susulan diperlukan – dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama.

<u>Telephone / Telefon</u>

Where no follow up is required – immediate such as first call resolution.
Sekiranya tindakan susulan tidak diperlukan – segera seperti penyelesaian panggilan pertama.
Where follow up is required – within 3 working days from date of 1st call.
Di mana tindakan susulan diperlukan – dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama.

<u>Social Media / Media Sosial</u>
For e-mail, letter or fax
Untuk e-mel, surat atau faks

Provide acknowledgement response within 24 hours
Memberikan maklum balas pengesahan dalam tempoh 24 jam
We endeavour to respond within 3 working days or no later than 14 days from the receipt of the enquiry if the enquiry is not complex.
</td>
</tr>
</table>

	Bertindak untuk balas dalam tempoh 3 hari bekerja atau selambat-lambatnya 14 hari dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut tidak rumit. *Note: When the enquiry is complex, the bank will provide responsible person and reasonable timeframe for resolving customer's complaint.* *Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan menentukan pengendali pertanyaan dan garis masa yang munasabah untuk menyelesaikan aduan pelanggan.*

Pillar 3: Transparent & Personable Service / *Rukun 3: Perkhidmatan Yang Telus & Berbudi Pekerti*

Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:
Berusaha untuk memberikan pengalaman pelanggan di mana pelanggan:

- Is given access to products and services related information.
  Diberi akses ke maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan.
- Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service.
  Dikendalikan oleh kakitangan yang kompeten dan berpengetahuan yang akan berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang baik.

Commitment / *Komitmen*	Services Standards / *Piawaian Perkhidmatan*
We are fair, open and transparent in our dealings. *Urusan kami dijalankan secara adil, terbuka dan telus.*	Customer is given access to products and services related information:- *Pelanggan diberi akses ke maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan: -* ▪ Fees, charges, penalties and relevant interest rates and obligations in the use of a banking product or service are made available through the bank's website and customer service. *Bayaran, caj, denda dan kadar faedah berkenaan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan sedia ada di laman web dan khidmat pelanggan bank.* ▪ Clear, relevant and timely information on the banking products and services are provided by the bank e.g. Terms and Conditions will strive to explain in easy-to-understand and plain language. *Maklumat mengenai produk dan perkhidmatan perbankan yang jelas, relevan dan tepat pada masanya disediakan oleh bank, misalnya Terma dan Syarat bertujuan untuk menerangkan dalam bahasa yang mudah difahami dan jelas.*
We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services. *Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi*	Our staffs are adequately trained and competent to provide suitable advice and recommendations to the customers. *Kakitangan kami terlatih dan kompeten untuk memberikan nasihat dan cadangan yang sesuai kepada pelanggan.*

pengetahuan yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan mengenai produk dan perkhidmatan perbankan.	
We provide customers with a personable service experience. *Kami memberikan pengalaman perkhidmatan yang berbudi pekerti kepada pelanggan.*	a. We will exercise due care, skill and diligence from understanding the customer needs to advising them on banking products and service. *Kami akan memberikan perhatian, kemahiran dan ketekunan yang sewajarnya daripada memahami keperluan pelanggan untuk memberikan nasihat tentang produk dan perkhidmatan perbankan.* b. We will provide explanations in simple language and provide options that meet the customer needs. *Kami akan memberikan penjelasan dalam bahasa mudah dan memberikan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan.* c. We will provide the recommendation on a banking products or services that are relevant to customer satisfaction. *Kami akan memberikan cadangan mengenai produk atau perkhidmatan perbankan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.* d. We will ensure our customers are heard, understood and treated fairly every time. *Kami akan memastikan pelanggan kami didengar, difahami dan dilayan secara adil setiap masa.*

Pillar 4: Banking made Accessible / *Rukun 4: Perbankan mudah diakses*

We aim to make banking experiences convenient and easily accessible through a variety of channels.

Kami berhasrat untuk menawarkan pengalaman perbankan yang senang dan mudah diakses melalui pelbagai saluran.

Commitments / *Komitmen*	Service Standards / *Standard Perkhidmatan*
We are easily accessible via various channels. *Kami adalah mudah diakses melalui pelbagai saluran.*	**China Construction Bank (Malaysia) Berhad** Level 20, Menara CCB, Quill 6, No. 6, Leboh Ampang, City Centre, 50100 Kuala Lumpur, Malaysia. E-mail / *E-mel*: customerservice@my.ccb.com Tel: 03-2160 1961 Fax / *Faks*: 03-2712 1819
We will keep you informed on the various options to make banking convenient for you. *Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada*	You can obtain more information as following:- *Anda boleh mendapatkan lebih banyak maklumat seperti berikut: -* a. Visiting our website at http://my.ccb.com *Melayari laman web kami di http://my.ccb.com* b. Engaging with our customer service. *Kunjungi khidmat pelanggan kami.*

untuk memudahkan perbankan.	
We actively seek your thoughts and suggestions on how we can serve you better. *Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan anda untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.*	We value your feedback to serve you better. *Kami menghargai maklum balas anda untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.* Please contact us via: *Sila hubungi kami melalui:* **Customer Service / *Khidmat Pelanggan*** China Construction Bank (Malaysia) Berhad Level 20, Menara CCB, Quill 6, No. 6, Leboh Ampang, City Centre, 50100 Kuala Lumpur, Malaysia. Tel: 03-2160 1961 Fax / *Faks*: 03-2712 1819 Email / *E-mel*: customerservice@my.ccb.com

Additional avenues of resolving disputes are also available for you: Saluran-saluran tambahan untuk menyelesaikan pertikaian turut disediakan untuk anda:

If you are not satisfied with the outcome of your complaint, you may seek review with the following redress channels:
Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan hasil aduan anda, anda boleh meminta bantuan melalui saluran penyelesaian berikut:

BNMTELELINK
Call / *Tel*: 1-300-88-5465
Fax / *Faks*: 03-2174 1515
E-mail / *E-mel*: bnmtelelink@bnm.gov.my

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK)
Block D, Bank Negara Malaysia,
Jalan Dato' Onn, 50480, Kuala Lumpur.
Website / *Laman Web*:
https://telelink.bnm.gov.my/

ABMConnect
Call / *Tel*: 1-300-88-9980
Call / *Tel*: 03-2202 7223

The Association of Banks in Malaysia
A-11-1, AICB Building
No. 10, Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
Website / *Laman Web*:
https://www.abm.org.my/eabmconnect

Financial Markets Ombudsman Service (FMOS)

Call / *Tel*: +603-2272 2811

Financial Markets Ombudsman Service *(Formerly known as Ombudsman for Financial Services)*
Level 14, Main Block,
Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Website / *Laman Web*: www.fmos.org.my