

ABM perkenal Piagam Perkhidmatan Pelanggan

PPERSATUAN Bank-Bank Di Malaysia (ABM) memperkenalkan Piagam Perkhidmatan Pelanggan seragam bagi bank komersial, yang menggariskan dengan jelas komitmen mereka dalam memperioritaskan perkhidmatan pelanggan bermutu tinggi secara konsisten.

Itu adalah usaha bersama ABM dan ahlinya, sekali gus menjadi satu lagi inisiatif sektor perbankan komersial untuk menambah baik kecekapan serta meningkatkan lagi sikap tanggungjawab terhadap kepenggunaan.

Pengarah Eksekutif ABM, Chuah Mei Lin, berkata ahli persatuan itu akan dibimbing menerusi lima prinsip utama bagi meneruskan usaha meningkatkan standard perkhidmatan serta membina hubungan dengan pelanggan yang lebih kukuh.

Beliau berkata, prinsip itu ialah tanggungjawab, keadilan, kerahsiaan, boleh dipercayai dan ketelusan.

"Berdasarkan prinsip itu, piagam berkenaan menetapkan tempoh masa dijangka oleh pelanggan untuk menerima perkhidmatan yang diminta, sekali gus membolehkan mereka lebih bersedia apabila berurusan dengan bank.

"Selain itu, mereka boleh menyedekahkan dan menggunakan masa yang diijamatkan untuk membuat perban-

dingan perkhidmatan perbankan yang diperlukan," katanya menerusi satu kenyataan, semalam.

Majoriti ahli ABM akan mula memaparkan piagam berkenaan sama ada pada laman sesawang atau di dinding cawangan masing-masing hari ini.

Bagi bank lain yang berminat, piagam seragam itu boleh didapati di laman sesawang ABM di www.abm.org.my.

Mei Lin berkata, pelancaran Piagam Perkhidmatan Pelanggan itu adalah susulan pelancaran inisiatif PARTNER tahun lalu, bagi memberi tumpuan kepada usaha menyeragam serta memudahkan prosedur permohonan pinjaman kepada perusahaan kecil dan sederhana (PKS) yang mendapat sambutan menggalakkan.

"Dalam persekitaran yang semakin berdaya saing pelanggan mengharapkan yang terbaik, justeru bank perlu beringat supaya memberi tindak balas segera terhadap keperluan pelanggan dan bertanggungjawab ke atas setiap perkhidmatan disediakan.

"ABM akan terus meneroka kaedah dan cara yang dapat memberi kesan kepada setiap ahli kami dan pelanggan," katanya.

ABM yang ditubuhkan pada 1973 kini diwakili 24 bank komersial yang beroperasi di Malaysia.

Source :	China Press
Date :	14 October 2011
Page :	Corporate, page F2

大馬銀行公會 推出商銀客服章程

(双溪大年13日讯) 大馬銀行公會 (ABM) 宣布為商業銀行制訂服務標準, 將推出客戶服務章程 (customer service charter), 提高商銀的客服效率及可靠度。

該公會執行董事蔡玫玲指出, 責任感、隱私、公平、可靠和透明度, 是銀行會員們向來強調的服務目標, 冀與客戶建立更良好關係。

"每一項金融服務所需的时间都會列明在章程內, 客戶可從章程中了解不同服務的需求, 及可在多久內獲得該項服務。"

另外, 公眾也可詳細閱讀資料, 規畫時間進行銀行服務。

文告指出, 銀行公會會員將在會員銀行網站或銀行內, 張貼客服章程; 有意者也可上大馬銀行

公會網站 www.abm.org.my 查詢詳情。

這是銀行公會繼去年10月推出"夥伴" (Partner) 措施, 簡化中小型企业申請貸款的過程後再度出擊; "夥伴" 服務更是獲熱烈回響。

蔡玫玲指出, 公眾要求銀行提供最佳服務, 加上業內競爭激烈, 各行需提高服務素質, 盡量達到客戶需求。

她是在吉打双溪大年參加年度"金融意識周" 時, 在中小企業研討會上如是宣布; 該活動由國行、證監會及其他金融機構聯辦。

該大會共有超過100名來自双溪大年、亞羅士打和居林等地的商人和企業家前往參與研討會。