

Prosedur pengendalian aduan pelanggan

Tahap 1: Jabatan Khidmat Pelanggan

- Terima & rekod aduan
- Hubungi pelanggan bagi mendapatkan maklumat lanjut mengenai aduan (jika perlu)
- Mengenalpasti & merujuk aduan ke jabatan berkaitan

Tahap 2 : Jabatan berkaitan

- Menyiasat aduan
- Menyediakan kronologi kes
- Draf surat respons
- Memaklumkan status kepada Jabatan Khidmat Pelanggan

Tahap 3 : Jabatan Khidmat Pelanggan

- Menyemak respons sebelum diberikan kepada pelanggan

Untuk tindakan pejabat sahaja
(MESTI dilengkapkan oleh cawangan)

Cop rasmi cawangan

Tindakan : Diselesaikan oleh cawangan

Dirujuk kepada :

Jabatan Khidmat Pelanggan
Tingkat 17, Menara Bank Islam
No. 22, Jalan Perak
50450 Kuala Lumpur
Faks: 03-2782 1337
E-mel: customercare@bankislam.com.my

Maklum Balas Pelanggan

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN



BANK ISLAM

Amanah Terjamin. Nilai Terhasil.

603 26 900 900 ■ www.bankislam.com.my
facebook.com/bankislam

Bank Islam Malaysia Berhad (98127- X)



BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN

Pelanggan yang dihargai,

Maklum balas anda amat penting bagi kami. Oleh itu, Bank Islam ingin mendapatkan respons atau sebarang komen daripada anda agar dapat membantu dalam mempertingkatkan lagi mutu produk dan perkhidmatan kami.

1. Maklumat Anda

 Nama : _____  E-mel : _____

 No. Kad Pengenalan : _____  Tel. No. : _____

2. Jenis maklum balas (sila tandakan kotak yang berkenaan)

Cadangan Pujian Aduan




3. Produk / Perkhidmatan (sila tandakan kotak yang berkenaan)

ATM / CDM / CRM* Akaun Deposit Perbankan Perniagaan
 Kad Debit-i Bank Islam Pembiayaan Kakitangan
 Kad Kredit-i Bank Islam VISA / Mastercard Perbankan Internet Lain-lain (Sila nyatakan) _____

*Potong yang tidak berkenaan

4. Butiran maklum balas (sila gunakan kertas berasingan jika perlu lebih ruang untuk maklum balas anda)

5. Sila tandakan perkara di bawah

	 Cemerlang	 Sederhana	 Lemah
Kemudahan perbankan elektronik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pilihan dan rangkaian produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fi & caj produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perkhidmatan pelanggan yang diberikan oleh kakitangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilmu pengetahuan & kemahiran kakitangan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lain-lain (jika ada): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tandatangan saya dalam borang ini mengesahkan bahawa saya sedar dan faham maklumat yang saya berikan adalah selaras dengan kenyataan Privasi Bank Islam.

Terima kasih atas sokongan yang diberikan.
Kami sentiasa sedia berkhidmat untuk anda.

Tandatangan

Tarikh & Masa