

# Peningkatan Kualiti Perkhidmatan



Dalam suasana perniagaan masakini yang kian berubah, syarikat yang ingin mara ke hadapan perlukan suatu kelebihan kompetitif. Di Kumpulan AmBank, kami menegaskan semula bahawa kelebihan kompetitif kami berpunca daripada tahap penyampaian perkhidmatan kami yang lebih efisien.



Kemesraan, Pembaharuan, Responsif, Melakukan Yang Mudah dan Boleh Dipercayai adalah nilai-nilai yang dipeluk oleh Kumpulan dalam usaha kami untuk mencapai kecemerlangan dalam tahap penyampaian khidmat pelanggan. Perkara ini menjadi lebih penting di dalam satu persekitaran di mana kesedaran pelanggan yang semakin meningkat, ketelusan dalam produk dan perkhidmatan, serta industri perkhidmatan kewangan yang semakin matang.

Dalam usaha untuk menyemai dan memperkukuhkan nilai-nilai ini oleh kakitangan baris hadapan, Kumpulan AmBank telah melaksanakan beberapa program yang berkaitan termasuk piagam pelanggan, inisiatif-inisiatif pengurusan pelanggan serata Kumpulan, latihan, sistem pengurusan aduan, peraduan dan juga kempen dalaman dan luaran untuk pelanggan.

Unit Khidmat Pelanggan telah ditubuhkan pada Mei 2005 dengan matlamat untuk menyediakan penyelesaian tangkas terhadap aduan pelanggan dengan menguruskan aduan yang bersangkutan dengan perkhidmatan perbankan yang disediakan oleh Bahagian Perbankan Runcit, melalui pemusatan tiap-tiap aduan pelanggan. Peranan ini kemudiannya telah dikembangkan untuk menyelesaikan punca masalah yang dihadapi oleh pelanggan dengan cara memperbaiki proses perniagaan milik unit-unit perniagaan.

Selanjutnya, Unit ini telah dinamakan semula Peningkatan Kualiti Perkhidmatan atau "Service & Quality Improvement" (SQI) pada tanggal 6 Disember 2005, dengan misi untuk "Memposisikan AmBank sebagai Pemberi Khidmat Pelanggan No. 1 dalam Industri Perbankan".

## Fungsi-fungsi Jabatan Peningkatan Kualiti Perkhidmatan

### Pengurusan Perkhidmatan dan Kualiti

- Untuk mengikut jejak dan mengurus segala aduan dan maklumbalas secara berpusat.

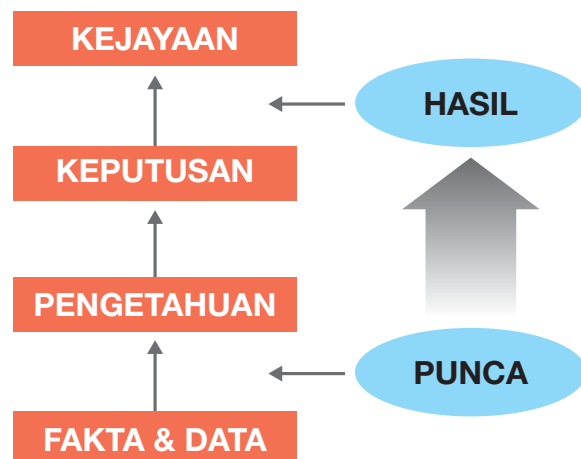
### Projek dan Perundingan

- Untuk mengenalpasti dan melaksanakan projek Enam Sigma secara berterusan untuk meningkatkan kecekapan proses.

### Peningkatan Yang Berterusan

- Untuk mengembang dan menyesuaikan kurikulum Enam Sigma untuk kegunaan Perbankan Runcit AmBank
- Untuk menggalakkan dan memberi latihan Enam Sigma; dan
- Untuk memulakan dan melaksanakan program peningkatan berterusan seperti Kaizen dan kempen khidmat pelanggan

### Pengurusan Berdasarkan Ilmu Pengetahuan



Kami guna peralatan untuk mengubah data kepada ilmu pengetahuan supaya dapat membuat keputusan yang lebih baik.

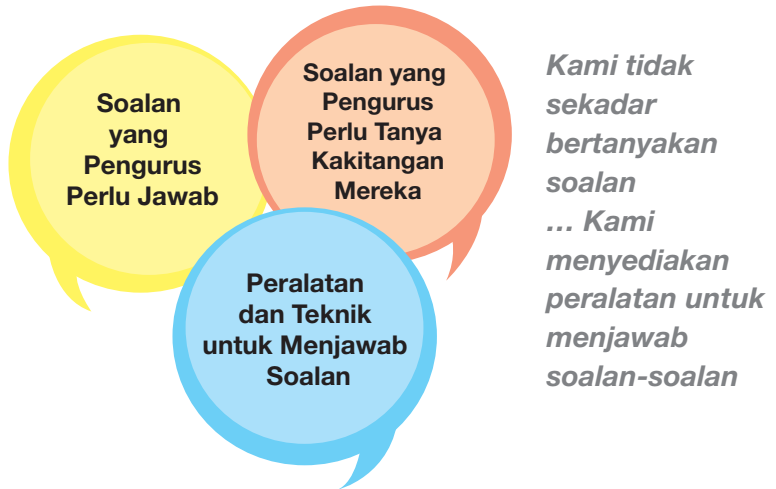
Selaras dengan wawasan ini, maka Bahagian Perbankan Runcit telah memulakan program selama dua tahun untuk menyemai budaya terhadap kualiti dan pembaharuan di serata Bank menggunakan kaedah Enam Sigma iaitu pendekatan yang berstruktur dan bersandarkan data untuk peningkatan yang berterusan. Matlamatnya adalah untuk menambah kepuasan pelanggan, mengelak pembaziran, mengurangkan kos dan menambah keuntungan.

Sebagai langkah pertama, kami telah mula untuk melatih satu pasukan projek dalam peralatan dan kaedah Enam Sigma, sementara melaksanakan projek yang telah distruktur dengan baik, bertujuan untuk mendapatkan produk yang berkesan terhadap khidmat pelanggan.

Di antara projek-projek utama yang telah dimulakan adalah:

- SMILE, satu projek untuk menambah kemesraan kakitangan baris hadapan di cawangan-cawangan.
- Projek Menambah Baik Atur untuk mengurangkan masa menunggu pelanggan untuk urus niaga kaunter di cawangan. Kami akan menyukat dan memantau pencapaian untuk penyampaian khidmat pelanggan urus niaga teras perbankan.

**Soalan-soalan Yang Kami Tanya Untuk Meningkatkan Produktiviti**



- Kempen Khidmat Pelanggan (Fasa Satu) yang melibatkan 31 cawangan untuk menyukat prestasi menyeluruh khidmat pelanggan di cawangan menerusi maklumbalas yang telah dihantar dan indeks kepuasan pelanggan.

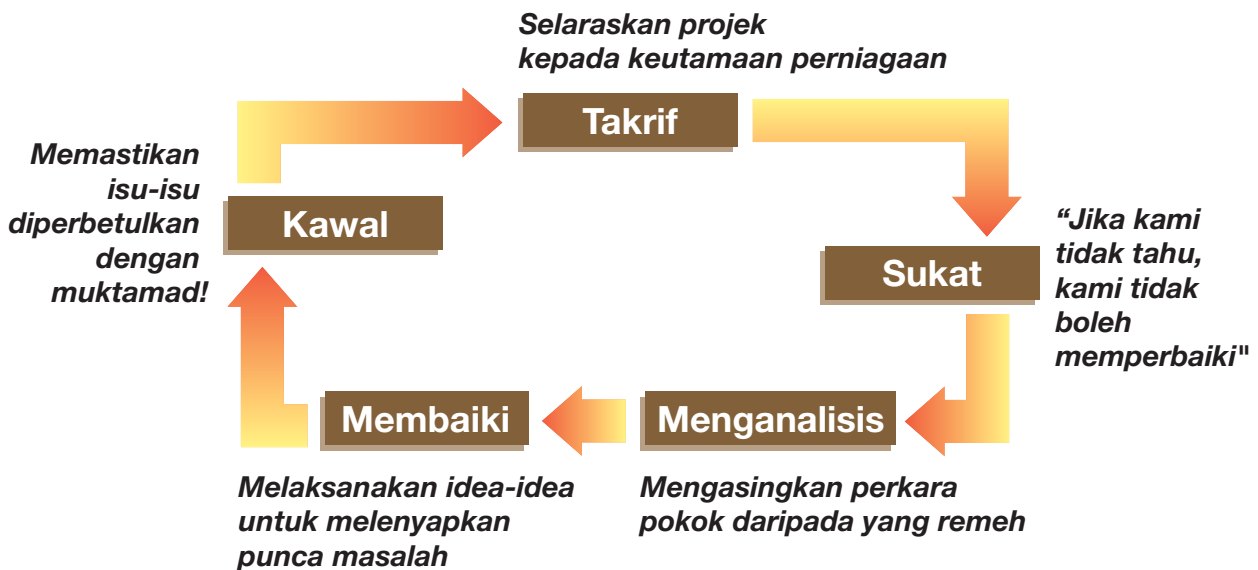
Dasar di atas mana Enam Sigma mengaplikasikan peralatan dan teknik adalah dikenali kata singkat DMAIC (Define, Measure, Analyse, Improve and Control) atau Takrif, Sukat, Menganalisis, Membaiki dan Kawal, langkah projek dalam proses menambah baik.

Satu Majlis Kualiti yang dipengerusikan oleh Pengarah Urusan Perbankan Runcit dan dianggotai semua Ketua Jabatan telah ditubuhkan untuk

meninjau perkara-perkara yang berkaitan dengan pelaksanaan dan perkembangan dasar-dasar yang berhubung dengan pengurusan Enam Sigma. Majlis ini bermesyuarat setiap bulan untuk meninjau kemajuan pelaksanaan di serata syarikat, menetapkan kriteria-kriteria pemilihan projek, dan mengkaji kemajuan pelaksanaan.

Dengan pelaksanaan Enam Sigma, maka Bank sedang berevolusi untuk meletakkan pelanggan di pusat organisasi kami lantas memastikan bahawa segala apa yang kami lakukan adalah untuk menambah kepada kepuasan pelanggan.

**Kaedah Penyelesaian Masalah DMAIC**



# Struktur Korporat

## Syarikat Subsidiari dan Bersekutu

Berikut adalah syarikat subsidiari dan bersekutu Kumpulan yang dikelompok di bawah rangkaian perniagaan utama.

Syarikat	Pegangan Saham Efektif (%)
<b>Perbankan Pelaburan</b>	
AmInvestment Group Berhad	51.00
AmMerchant Bank Berhad	51.00
AmInternational (L) Ltd	51.00
<b>Pembrokeran</b>	
AmSecurities Holding Sdn Bhd	51.00
AmSecurities Sdn Bhd	51.00
AmFutures Sdn Bhd	51.00
AmResearch Sdn Bhd	51.00
AmEquities Sdn Bhd	51.00
AmPrivate Equity Sdn Bhd	40.80
PT AmCapital Indonesia	42.36
<b>Pengurusan Dana</b>	
AmInvestment Services Berhad	51.00
AmInvestment Management Sdn Bhd	51.00
Malaysian Ventures Management Incorporated Sdn Bhd	40.80
AMMB Consultant Sdn Bhd	51.00
<b>Pengurusan Amanah Harta Tanah</b>	
AmProperty Trust Management Berhad	51.00
Am ARA REIT Holdings Sdn Bhd	35.70
Am ARA REIT Managers Sdn Bhd	35.70
<b>Perkhidmatan Pemegang Amanah &amp; Kustodi</b>	
AmTrustee Berhad	60.40
AMMB Nominees (Tempatan) Sdn Bhd	51.00
AMMB Nominees (Asing) Sdn Bhd	51.00
AMSEC Nominees (Tempatan) Sdn Bhd	51.00
AMSEC Nominees (Asing) Sdn Bhd	51.00
AM Nominees (Tempatan) Sdn Bhd	51.00
AM Nominees (Asing) Sdn Bhd	51.00
South Johor Securities Nominees (Tempatan) Sdn Bhd	51.00
<b>Syarikat-syarikat Bersekutu – Singapura</b>	
Frasers International Pte Ltd	24.99
Fraser Securities Pte Ltd	24.99
Fraser Financial Planners Pte Ltd	24.99
Fraser-AMMB Research Pte Ltd	24.99
Fraser Financial Services Pte Ltd	24.99
Frasers Nominees (Private) Limited	24.99

Syarikat	Pegangan Saham Efektif (%)
<b>Perbankan Komersil &amp; Runcit</b>	
AmBank (M) Berhad	100.00
AmIslamic Bank Berhad*	100.00
AMBB Capital (L) Ltd	100.00
Arab-Malaysian Credit Berhad	100.00
AmTrade Services Limited	100.00
<b>Insurans Hayat dan Am</b>	
AmAssurance Berhad	70.00
<b>Lain-lain</b>	
AMFB Holdings Berhad	100.00
AmProperty Holdings Sdn Bhd	100.00
Bougainvillea Development Sdn Bhd	100.00
MBf Trustees Berhad	60.00
MBf Information Services Sdn Bhd	100.00
<b>Syarikat-syarikat Lengai</b>	
MBf Equity Partners Sdn Bhd	100.00
Natprop Sdn Bhd	100.00
AMCB Mezzanine Sdn Bhd	100.00
AMMB Factors Sdn Bhd	100.00
Annling Sdn Bhd	100.00
Crystal Land Sdn Bhd	80.00
Everflow Credit & Leasing Corporation Sdn Bhd	100.00
AmCredit & Leasing Corporation Sdn Bhd	100.00
Komuda Credit & Leasing Sdn Bhd	100.00
Lekir Development Sdn Bhd	100.00
Li & Ho Sdn Bhd	100.00
Malco Properties Sdn Bhd	51.00
MBf Nominees (Asing) Sdn Bhd	100.00
MBf Nominees (Tempatan) Sdn Bhd	100.00
Teras Oak Pembangunan Sdn Bhd	100.00
Arab-Malaysian Services Berhad	70.00
AmManagement Services Sdn Bhd	100.00
AmSecurities (HK) Limited	51.00
AMMB Labuan (L) Ltd	51.00
AMMB Properties Sdn Bhd	51.00
Malaysian Ventures Sdn Bhd <sup>^</sup>	13.98
Malaysian Ventures (Two) Sdn Bhd <sup>^</sup>	17.68
South Johor Securities Nominees (Asing) Sdn Bhd	51.00

\* dahulu dikenali sebagai AMBB Capital Berhad dan sebelum itu, dikenali sebagai AmBank Berhad.

<sup>^</sup> di bawah penggulungan sukarela ahli-ahli.