



## **Business Ethics Charter**

As a responsible financial institution, we strive to ensure that all our business dealings are conducted in an ethical manner. This includes, but is not limited to, our dealings with our customers, business partners, employees and members of the public.

**1) Commitment to ethical business conduct.**

Being honest, professional and fair in our business dealings is central to our Core Values. We strive to embed this in our culture and expect this to be practiced in our business conduct. This includes businesses conducted and decisions made by our employees, representatives or through artificial intelligence.

**2) Commitment to courtesy and respect.**

We strive to conduct our business dealings with our customers and business partners respectfully and expect our employees/representatives to be equally treated as such.

**3) Commitment to prevent conflict of interest.**

In all our dealings, we strive to manage, mitigate, prevent or eliminate any situation that may give rise to actual or potential conflict of interest.

**4) Commitment to transparency, clarity and suitability of products and services.**

We strive to ensure that our customers are provided with clear, relevant, and current information on all our products and services so that they can make informed decisions regarding our products and services most suited to their needs.

**5) Commitment to privacy.**

We will do our utmost to protect the privacy and confidentiality of the personal data of our customers, business partners and employees.

**6) Commitment to fair and effective handling of feedback or complaints relating to our business practices.**

We will provide channels for feedback or complaints. We will take all feedback or complaints seriously and will strive to ensure that they are dealt with and addressed fairly and expeditiously.

Humanising Financial Services.

*The contents of this document/information remain the intellectual property of Maybank and no part of this is to be reproduced or transmitted in any form or by any means, including electronically, photocopying, recording or in any information storage and retrieval system without the permission in writing from Maybank. The contents of the documents/information are confidential and its circulation and use are restricted.*



## Piagam Etika Perniagaan

Sebagai sebuah institusi kewangan yang bertanggungjawab, kami berusaha untuk memastikan semua urusan perniagaan kami dijalankan secara beretika. Hal ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada, urusan kami dengan pelanggan, rakan kongsi perniagaan, pekerja dan orang awam.

- 1) Komitmen kepada amalan perniagaan beretika.**  
Sikap jujur, profesional dan adil dalam urusan perniagaan menjadi keutamaan dalam Nilai Teras kami. Kami berusaha untuk memupuk sikap ini dalam budaya kami dan menghendaki supaya ia menjadi amalan dalam pengendalian urusan perniagaan kami. Hal ini termasuk urusan yang dijalankan dan keputusan yang dibuat oleh pekerja serta wakil kami atau melalui kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence – AI*).
- 2) Komitmen terhadap layanan baik dan rasa hormat.**  
Kami berusaha untuk mengendalikan urusan perniagaan dengan pelanggan dan rakan kongsi perniagaan kami dengan penuh hormat dan mengharapkan agar pekerja/wakil kami menerima layanan yang sama.
- 3) Komitmen terhadap pencegahan konflik kepentingan.**  
Kami berusaha untuk menguruskan, mengurangkan, mencegah atau mengetepikan apa-apa situasi yang boleh menimbulkan konflik kepentingan sebenar atau yang mungkin wujud dalam semua urusan kami.
- 4) Komitmen terhadap ketelusan, kejelasan dan kesesuaian produk dan perkhidmatan.**  
Kami berusaha untuk memastikan pelanggan kami diberikan maklumat yang jelas, relevan dan terkini tentang semua produk dan perkhidmatan kami agar mereka dapat membuat keputusan berdasarkan maklumat berhubung dengan produk dan perkhidmatan yang paling menepati keperluan mereka.
- 5) Komitmen terhadap privasi.**  
Kami akan berusaha sedaya upaya untuk melindungi privasi dan kerahsiaan data peribadi pelanggan, rakan kongsi perniagaan dan pekerja kami.
- 6) Komitmen kepada pengendalian maklum balas atau aduan berkaitan dengan amalan perniagaan kami secara adil dan berkesan.**  
Kami akan menyediakan saluran maklum balas atau aduan. Kami akan mengendalikan semua maklum balas atau aduan dengan serius dan akan berusaha memastikan maklum balas atau aduan itu dikendalikan dan ditangani secara adil, cepat dan cekap.

Menginsankan Perkhidmatan Kewangan.

Kandungan dokumen/maklumat ini kekal menjadi harta intelek Maybank dan mana-mana bahagian dalam dokumen ini tidak boleh diulang cetak atau disiarkan dalam apa jua bentuk atau dengan apa jua cara termasuk secara elektronik, fotokopi, rakaman atau dalam apa-apa sistem penyimpanan dan dapatkan semula maklumat tanpa kebenaran bertulis daripada Maybank. Kandungan dokumen/maklumat ini adalah sulit dan pengedaran serta penggunaannya dihadkan.