

CUSTOMER SERVICE CHARTER
SERVICE STANDARDS
PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN
PIAWAIAN PERKHIDMATAN



ALLIANCE BANK

A. BACKGROUND LATAR BELAKANG

The Customer Service Charter (also referred to as **Charter**) was set up in 2011 with the intention to outline key commitments and service standards for all banks when providing service to customers.

*Piagam Perkhidmatan Pelanggan (**Piagam**) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawaian perkhidmatan bagi semua bank dalam penyediaan perkhidmatan kepada para pelanggan mereka.*



B. SERVICE STANDARDS

PIAWAIAN PERKHIDMATAN

Pillar 1: Know Your Customer

Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

<u>Description:</u> <u>Huraian:</u>	<p>To understand the customer profile that enables the bank to: <i>Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Anticipate the customer's needs and preference. <i>Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.</i> Offer products and services as per his/her requirements. <i>Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.</i>
<u>Expected Outcome:</u> <u>Keputusan yang dijangka:</u>	<p>BUILD TRUST MEMBINA KEPERCAYAAN</p>

No.	Commitment Komitmen	Service Standards Piawaian Perkhidmatan
1.1	<p>We strive to help customer find the right product to suit his/her need/profile.</p> <p><i>Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil/keperluan beliau.</i></p>	<p>a. Knowledgeable staff is available to serve customer. <i>Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.</i></p> <p>b. Customer's information is gathered during new account opening process to get to know the customer, which may include the completion of banking forms and asking for supporting documents. <i>Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.</i></p> <p>c. Information on features and fees for the various products and services is available to customer through various channels (i.e. branch/brochures/call centre/bank's website). <i>Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai saluran (seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).</i></p> <p>d. The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled. <i>Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.</i></p>

Pillar 2: Timely & Efficient Service

Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa

<p><u>Description:</u> <u>Huraian:</u></p>	<p>Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of: <i>Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Time that will be taken. <i>Masa yang akan diambil.</i> • Broadly, the steps/requisite documents involved in executing their instructions. <i>Secara amnya, langkah-langkah/dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan arahan beliau.</i>
<p><u>Expected Outcome:</u> <u>Keputusan yang dijangka:</u></p>	<p>BEING RELIABLE <i>BOLEH DIPERCAYAI</i></p>
<p><u>Service Level Target:</u> <u>Sasaran Tahap Perkhidmatan:</u></p>	<p>80% of the customers are served within the expected service level. <i>80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan.</i></p>

No.	Commitment <i>Komitmen</i>	Service Standards <i>Piawaian Perkhidmatan</i>
2.1	<p>We will set a clear expectation on time taken for various services.</p> <p><i>Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.</i></p>	<p>a. Information on time taken to deliver services to customer i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. branch/brochures/call center/bank's website).</p> <p><i>Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (iaitu cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).</i></p>
2.2	<p>We will serve customers promptly at our branch counter service.</p> <p><i>Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.</i></p>	<p><u>Customer Waiting Time:</u> <u>Masa Menunggu:</u></p> <p>Within 10 minutes. <i>Dalam masa 10 minit.</i></p> <p><u>Customer Serving Time:</u> <u>Masa yang Diambil untuk Melayan Pelanggan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals. <i>Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai.</i> • Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance/FD Transaction. <i>Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi</i>

		<i>pengiriman wang/deposit tetap.</i>
2.3	<p>We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.</p> <p><i>Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.</i></p>	<p><u>Account Application Turnaround Time</u> (From full documents and information received) <u>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap)</p> <p>a. Open Basic Savings Account <i>Membuka Akaun Simpanan Asas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer: within 15 minutes <i>Pelanggan Baru: dalam masa 15 minit</i> • Existing Customer: within 10 minutes <i>Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit</i> <p>b. Open Basic Current Account <i>Membuka Akaun Semasa Asas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • New Customer: within 20 minutes <i>Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit</i> • Existing Customer: within 10 minutes <i>Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit</i> <p>c. Close Account Turnaround Time <i>Penutupan Akaun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Basic Savings Account: within 10 minutes <i>Akaun Simpanan Asas: dalam masa 10 minit</i> • Basic Current Account: within 20 minutes <i>Akaun Semasa Asas: dalam masa 20 minit</i> <p>Note: This does not take into account onboarding process – banks have their own onboarding process/introduction to banks’ products and services. <i>Nota: Ini tidak mengambil kira masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun – setiap bank mempunyai sistem pemprosesan/ pengenalan kepada produk dan perkhidmatan bank masing-masing.</i></p> <p><u>Issuance of ATM or Debit Card</u> <u>Pengeluaran Kad ATM atau Debit</u></p> <p>Within same business day of opening savings account. <i>Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka.</i></p>
2.4	<p>We will efficiently attend to banking transactions.</p> <p><i>Kami akan menguruskan semua transaksi</i></p>	<p><u>Executing a Foreign Currency Remittance</u> <u>Melaksanakan Pengiriman Mata Wang Asing</u></p> <p>(AED, AUD, BDT, BND, CAD, CHF, CNY, DKK, EUR, GBP, HKD, IDR, INR, JPY, NOK, NZD, PHP, SEK, SGD, THB, USD, ZAR)</p> <p>a. Inward – cut off time: 4:30pm. <i>Pengiriman wang masuk - had masa yang ditetapkan: 4:30 petang.</i></p> <p>Before cut off time: credited on the same day.</p>

	<p><i>perbankan dengan cekap.</i></p>	<p><i>Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama.</i> <i>After cut off time: credited on next working day.</i> <i>Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya.</i></p> <p>b. Outward – cut off time: 4:30pm. <i>Pengiriman wang keluar – had masa yang ditetapkan: 4:30 petang.</i></p> <p><i>Before cut off time: processed on the same day.</i> <i>Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama.</i></p> <p><i>After cut off time: processed on next working day.</i> <i>Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya.</i></p> <p>Note: The date of receiving funds subject to completeness of information and extent of checks/due diligence performed by individual banks. <i>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.</i></p>
2.5	<p>We will efficiently attend to product applications.</p> <p><i>Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.</i></p>	<p><u>Product Application Turnaround Time</u> (From full documents and information received by the bank) <u>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk</u> (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank)</p> <p>a) Credit Card Application: Within 3 working days + time taken to post the card. <i>Permohonan Kad Kredit: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit.</i></p> <p>b) Hire Purchase Application: Within 2 working days. <i>Permohonan Sewa Beli: Dalam masa 2 hari bekerja.</i></p> <p>c) Mortgage Loan Application (individual): Within 5 working days. <i>Permohonan Pinjaman Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</i></p> <p>d) Loan Application (Small and Medium Enterprise - SME): Within 3 weeks. <i>Permohonan Pinjaman (Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS)): Dalam masa 3 minggu.</i></p>
2.6	<p>We will follow through and provide the requisite updates to customer's queries.</p> <p><i>Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini</i></p>	<p><u>a. Phone</u> <u>Telefon</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Where no follow up is required – Immediate such as first call resolution. <i>Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan – Serta-merta pada masa panggilan diterima</i> • Where follow up is required – Within 3 working days from date of 1st call. <i>Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima.</i> • Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.

berkaitan dengan soalan-soalan dari pelanggan.

Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.

b. Written (Email, fax, letter, social media)

Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)

- For e-mail

Bagi emel

- Provide acknowledgement response within 24 hours (if the email is addressed to info@alliancefg.com)
Akuan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke info@alliancefg.com)
- Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex.
Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.

- For letter or fax

Bagi surat atau faks

- Provide timeframe and keep customer updated upon receipt.
Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut.

- For social media (where applicable)

Bagi media sosial (di mana berkenaan)

- Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day. Otherwise, the acknowledgement response will be on the working day which follows.
Akuan penerimaan perlu diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja. Sekiranya hari tersebut bukan hari bekerja, akuan penerimaan akan diberi pada hari bekerja yang berikutnya.
- Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex.
Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.

Note: Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.

Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.

c. Counter

Kaunter

- Where no follow up is required, bank will endeavor to provide first touch point resolution immediately.

Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk

		<p><i>memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Where follow up is required – within 3 working days from date of 1st visit. <i>Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama.</i> • Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly. <i>Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</i>
2.7	<p>We will address customer's complaints/issues consistently and promptly.</p> <p><i>Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day. <i>Akuan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja.</i> b. Communicate clearly on the complaint/issue. <i>Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan/isu tersebut.</i> c. Address the complaint/issue in an equitable, objective and timely manner by informing customer on bank's decision no later than 14 calendar days from the date of the receipt of the complaint. <i>Menangani aduan / isu secara adil, objektif dan tepat pada masanya dengan memaklumkan kepada pelanggan berkenaan keputusan bank tidak lewat daripada 14 hari kalendar dari tarikh penerimaan aduan tersebut.</i> d. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe. <i>Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.</i> e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance. <i>Memberi maklumat berkenaan saluran tambahan/ alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.</i> <p>Note: Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and banks will operate accordingly. <i>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</i></p>

Pillar 3: Transparent & Personable Service

Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus & Berbudi Pekerti

<p><u>Description:</u> <i>Huraian:</i></p>	<p>Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer: <i>Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk pelanggan di mana pelanggan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Is given access to products and services related information. <i>Diberi akses kepada maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan.</i> • Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service. <i>Dikendalikan oleh kakitangan yang cekap dan berpengetahuan yang akan berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang baik.</i>
<p><u>Expected Outcome:</u> <i>Keputusan yang dijangka:</i></p>	<p>BETTER ENGAGEMENT <i>JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK</i></p>

No.	Commitment <i>Komitmen</i>	Service Standards <i>Piawaian Perkhidmatan</i>
3.1	<p>We are open and transparent in our dealings.</p> <p><i>Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka.</i></p>	<p>The following Information is made available through any of the various channels of communication such as branch/brochures/call centre/bank's website: <i>Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fees, charges, penalties and relevant interest rates and obligations in the use of a banking product or service. <i>Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan.</i> b. Product related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale. <i>Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.</i>
3.2	<p>We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services.</p> <p><i>Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan</i></p>	<p>Sales personnel/Personal Financial Advisor/ Relationship Manager is knowledgeable about the bank's products and services. <i>Kakitangan Jualan/Penasihat Kewangan Peribadi/ Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.</i></p>

	<p><i>yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan tentang produk dan perkhidmatan perbankan.</i></p>	
<p>3.3</p>	<p>We provide customers a personable service experience.</p> <p><i>Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.</i></p>	<p>a. First Impressions <i>Tanggapan Pertama</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acknowledge customer when customer walks in/approaches the bank counter. <i>Menyambut kedatangan pelanggan/semasa pelanggan datang ke kaunter bank.</i> • Offer to assist the customer. <i>Menawarkan bantuan kepada pelanggan.</i> <p>b. Understand the customer's needs <i>Memahami keperluan pelanggan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ask questions to understand what the customer wants. <i>Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan.</i> • Listen attentively to customer. <i>Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti</i> <p>c. Handle the queries/instructions <i>Pengendalian pertanyaan/arahan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Provide options that meet customer's needs. <i>Menyediakan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan.</i> • Use simple words and explanations with the customer. <i>Menggunakan perkataan dan memberikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan.</i> • Perform end to end follow-up until customer's issue is resolved. <i>Laksanakan tindakan susulan yang sewajarnya sehingga isu pelanggan selesai.</i>

Pillar 4: Banking Made Accessible

Prinsip 4: Perbankan Mudah Diakses

<p><u>Description:</u> <i>Huraian:</i></p>	<p>Offer an engagement model wherein the customer is aware of: <i>Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Multi-channel options. <i>Kepelbagaian pilihan saluran.</i> • Accessibility. <i>Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan.</i>
<p><u>Expected Outcome:</u> <i>Keputusan yang dijangka:</i></p>	<p>PROVIDE CONVENIENCE OF BANKING FOR CUSTOMER'S PEACE OF MIND <i>MENYEDIAKAN KEMUDAHAN PERBANKAN UNTUK KETENANGAN MINDA PELANGGAN</i></p>

No	Commitment <i>Komitmen</i>	Service Standards <i>Piawaian Perkhidmatan</i>
4.1	<p>We are easily accessible via various channels i.e. physically and virtually.</p> <p><i>Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan maya.</i></p>	<p>Customer is kept informed on the physical and virtual channels available to him/her, using the various modes of communication such as branch/ brochures/call centre/bank's website. <i>Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, sama ada melalui cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank.</i></p> <p>Specifically, the customer has access to the following: <i>Secara khusus, pelanggan mempunyai akses kepada perkara berikut:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • List of physical channels which include branches and self service machines. <i>Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri.</i> • List of virtual channels which include call centres (with the hotline numbers provided) and internet banking (with the website addresses provided). <i>Senarai saluran maya termasuk pusat panggilan (dengan nombor-nombor talian khidmat pelanggan) dan perbankan internet (dengan sesawang).</i> <p>Note: Channel availability may vary from bank to bank and customer will be informed of the same. <i>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</i></p>

4.2	<p>We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.</p> <p><i>Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan biasa untuk pelanggan.</i></p>	<p>Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:- <i>Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut:-</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Self service terminal (service uptime/month) – at least 95% of the time measured by machines on a monthly basis. <i>Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 95%.</i> • Call centre (if any) – At least 80% calls are to be answered within 45 seconds. <i>Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat.</i> • Internet banking (service uptime/month) – 98%. <i>Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%</i>
4.3	<p>We inform customers on the various options for more convenient banking.</p> <p><i>Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.</i></p>	<p>Share with the customer the various options for performing transactions through alternate channels, depending on the banks channel presence and where applicable. <i>Berkongsi dengan pelanggan tentang saluran alternatif untuk melakukan transaksi bergantung kepada saluran yang disediakan oleh bank mengikut kesesuaian.</i></p> <p>This can be done via any of the following means: <i>Ini boleh dilakukan melalui cara-cara yang berikut:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement by the bank personnel. <i>Interaksi dengan kakitangan bank.</i> • Signage to guide the customer. <i>Papan tanda untuk membimbing pelanggan.</i> • Campaigns and brochures. <i>Kempen dan risalah.</i> • Corporate website. <i>Laman sesawang bank.</i>

<p>4.4</p>	<p>We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.</p> <p><i>Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.</i></p>	<p>Provide channels for customer to render feedback via: <i>Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporate website/Internet banking (www.alliancebank.com.my). <i>Laman sesawang bank / Perbankan internet (www.alliancebank.com.my).</i> • Call Centre (+603-5516 9988). <i>Pusat Panggilan (+603-5516 9988).</i> • Branch (http://www.alliancebank.com.my/ContactUs#branch_locator-tab). <i>Cawangan bank (www.alliancebank.com.my/ContactUs#branch_locator-tab).</i> • Periodic customer satisfaction surveys <i>Kajiselidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.</i> <p>BNM and Ombudsman for Financial Services (OFS) details are included as alternate avenues as below. <i>Butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan disertakan sebagai saluran alternatif seperti di bawah.</i></p> <p>BNMLINK Call BNMTELELINK: 1300 88 5464 (LINK) (toll free number) or Email to bnmtelelink@bnm.gov.my</p> <p>Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) Tingkat Bawah, Blok C, Bank Negara Malaysia Peti Surat 10922, 50929 Kuala Lumpur. Fax: 03-2174 1515 Website: http://www.bnm.gov.my/bnmlink</p> <p>ABMConnect Call 1-300-88-9980 (toll free number) or The Association of Banks in Malaysia 34th Floor, UBN Tower 10 Jalan P Ramlee, 50250 Kuala Lumpur. Fax: 03-2078 8004 Website: eABMConnect / http://www.abm.org.my</p> <p>OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES Call +603-2272 2811 or Email to enquiry@ofs.org.my</p> <p>Ombudsmen for Financial Services (<i>Formerly known as Financial Mediation Bureau</i>) Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur. Fax: 03-2272 1577 Website: http://www.ofs.org.my</p>
------------	---	--