

PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN
PIAWAIAN PERKHIDMATAN
CUSTOMER SERVICE CHARTER
SERVICE STANDARDS



A. LATAR BELAKANG BACKGROUND

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.

*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.*



B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN SERVICE STANDARDS

Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda Pillar 1: Know Your Customer

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

No.	Komitmen <i>Commitment</i>	Piawaian Perkhidmatan <i>Service Standards</i>
1.1	<p>Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil/keperluan beliau.</p> <p><i>We strive to help customer find the right product to suit his/her need/profile.</i></p>	<p>a. Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan. <i>Knowledgeable staff is available to serve customer.</i></p> <p>b. Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkapkan borang perbankan dan meminta dokumen sokongan. <i>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></p> <p>c. 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>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></p> <p>d. Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi. <i>The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled.</i></p>

Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa
Pillar 2: Timely & Efficient Service

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

No.	Komitmen <i>Commitment</i>	Piawaian Perkhidmatan <i>Service Standards</i>
2.1	<p>Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan. <i>We will set a clear expectation on time taken for various services.</i></p>	<p>a. 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>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).</i></p>
2.2	<p>Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera. <i>We will serve customers promptly at our branch counter service.</i></p>	<p><u>Masa Menunggu:</u> <u>Customer Waiting Time:</u> Dalam masa 10 minit. <i>Within 10 minutes.</i></p> <p><u>Masa yang Diambil untuk Melayan Pelanggan:</u> <u>Customer Serving Time</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai. <i>Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals.</i> • Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang/deposit bertempoh. <i>Within 20 minutes for complex transactions e.g. Remittance/TD Transaction.</i>

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

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

b. Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)
Written (Email, fax, letter, social media)

• Bagi emel

For email

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

• Bagi surat atau faks

For letter or fax

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

• Bagi media sosial (di mana berkenaan)

For social media (where applicable)

- i. 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.
Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day. Otherwise, the acknowledgement response will be on the working day which follows.
- ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.
Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex.

Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.
Note: Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.

c. Kaunter
Counter

- Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut.
Where no follow up is required, bank will endeavor to provide first touch point resolution immediately.
- Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama.
Where follow up is required – within 3 working days from date of 1st visit.

		<ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa. <i>Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</i>
2.7	<p>Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.</p> <p><i>We will address customer's complaints/issues consistently and promptly.</i></p>	<p>a. Akuan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja. <i>Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day.</i></p> <p>b. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan/isu tersebut. <i>Communicate clearly on the complaint/issue.</i></p> <p>c. 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>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></p> <p>d. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan. <i>Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe.</i></p> <p>e. Memberi maklumat berkenaan saluran tambahan/alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank. <i>Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance.</i></p> <p>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya. <i>Note: Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and banks will operate accordingly.</i></p>

Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus & Berbudi Pekerti
Pillar 3: Transparent & Personable Service

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

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

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

Prinsip 4: Perbankan Mudah Diakses
Pillar 4: Banking Made Accessible

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

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

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

<p>4.4</p>	<p>Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.</p> <p><i>We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.</i></p>	<p>Menyediakan saluran untuk pelanggan memberi maklum balas melalui: <i>Provide channels for customer to render feedback via:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Laman sesawang bank / Perbankan internet (www.alliancebank.com.my) <i>Corporate website/Internet banking (www.alliancebank.com.my).</i> • Pusat Panggilan (+603-5516 9988). <i>Call Centre (+603-5516 9988).</i> • Cawangan bank (http://www.alliancebank.com.my/ContactUs#branch_locator-tab). <i>Branch (www.alliancebank.com.my/ContactUs#branch_locator-tab).</i> • Kajiselidik Kepuasan Pelanggan secara berkala. <i>Periodic customer satisfaction surveys</i> <p>Butiran Bank Negara Malaysia dan Ombudsman Perkhidmatan Kewangan disertakan sebagai saluran alternative seperti di bawah. <i>BNM and Ombudsman for Financial Services (OFS) details are included as alternate avenues as below.</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>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>
------------	---	--