



## **CUSTOMER SERVICE CHARTER - SERVICE STANDARDS**

The Charter emphasizes customer-centric service, efficiency, transparency, and accessibility, aiming to foster trust and satisfaction among customers.

Our service standards are founded upon four main pillars, which serve as the cornerstone of our commitment to excellence. These pillars ensure that we consistently meet and exceed the expectations of our customers. By adhering to these foundational principles, we aim to deliver exceptional service and foster lasting relationships.

### **Pillar 1: Know Your Customer**

- Anticipate the customer's needs and preference.
- We strive to assist customers in finding their needs and profile.
- We conduct periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customers' needs are fulfilled.

### **Pillar 2: Timely & Efficient Service**

- Ensure reliability and efficient service delivery with clear time expectations:
  - Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer are aware of the turnaround time (TAT) that will be taken and the steps involved in executing their instructions.
  - Train our staff to deliver quality advice and recommendations that genuinely meet our customers' needs.
  - Ensure that deposits, withdrawals, and transfers are processed instantly or within seconds.
  - User-friendly interface and navigation in mobile and web applications to enhance user experience and reduce transaction times.
  - Secure Transactions by robust security measures that maintain efficiency without compromising safety, such as biometric authentication.

- Consistently and promptly provide the requisite updates to respond to customers' queries and issues/complaints.

### **Pillar 3: Transparent & Personable Service**

- Maintain transparency in dealings by providing clear product information and ensuring staff are well-trained to assist customers effectively.
- Act with integrity in our sales, advertising, and marketing endeavours, ensuring they are conducted ethically and transparently, by avoiding any false or exaggerated representations.
- We provide customers a personable service experience by providing options that meet customers' needs, using easy-to-understand explanations and perform end to end follow-up until customers' issue are resolved.

### **Pillar 4: Banking Made Accessible**

- Offer multiple access channels for convenience and ensure that services are available beyond normal hours.
- Customers are provided with various options for more convenient banking experience through alternate channels, depending on the banks channel presence and where applicable.
- Actively seek feedback and suggestions on how banks can serve customers better.
- Provide channels for customers to render feedback via:
  - ATLAS website / E-mail (<http://www.atlasmuamalat.com.my>, [ask@atlasmuamalat.com.my](mailto:ask@atlasmuamalat.com.my)).
  - Periodic customer satisfaction surveys.
  - If the issues/complaints are not resolved to customers' satisfaction, customers may escalate the issues to;

#### **Ombudsman for Financial Services**

Level 14, Main Block Menara Takaful Malaysia

No.4, Jalan Sultan Sulaiman,

50000 Kuala Lumpur.

Tel : 03-22722811 Fax : 03-22745752

or

**Customer Contact Centre (BNMTELELINK)**

Bank Negara Malaysia

P.O. Box 10922

50929 Kuala Lumpur

Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)

(Overseas: 603-2174-1717)

Fax: 603-2174-1515

Web form: [telelink.bnm.gov.my](http://telelink.bnm.gov.my)



## **PIAGAM KHIDMAT PELANGGAN - PIAWAIAN PERKHIDMATAN**

Piagam ini menekankan perkhidmatan yang mengutamakan pelanggan, kecekapan, ketelusan dan kebolehcapaian, bertujuan untuk memupuk kepercayaan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Piagam perkhidmatan kami dibuat berdasarkan empat prinsip utama, yang menjanjikan komitmen kami terhadap kecemerlangan. Dengan mematuhi prinsip asas ini, kami berhasrat untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan membangun hubungan yang berpanjangan.

### **Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda**

- Memenuhi keperluan dan keutamaan pelanggan.
- Kami berusaha untuk membantu pelanggan mencari produk yang sesuai untuk memenuhi keperluan/profil pelanggan.
- Kami juga berusaha mendapatkan maklum balas dan melakukan tinjauan kepuasan pelanggan secara berkala untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.

### **Prinsip 2: Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa**

- Memastikan kebolehpercayaan dan perkhidmatan yang cekap dengan jangka masa yang jelas:
  - Memberikan perkhidmatan perbankan asas/umum yang lancar di mana pelanggan mengetahui masa pemulihan (TAT) yang akan diambil dan langkah-langkah yang terlibat dalam melaksanakan arahan daripada pelanggan.
  - Melatih kakitangan kami untuk memberikan nasihat dan cadangan terbaik untuk memenuhi keperluan pelanggan.

- Memastikan deposit, pengeluaran dan pemindahan wang tunai diproses serta-merta.
- Antara muka mesra pengguna dan navigasi yang mudah di dalam aplikasi dan web bagi memberikan pengalaman terbaik untuk pelanggan dan mengurangkan masa transaksi.
- Transaksi selamat melalui langkah keselamatan yang kukuh dan mengekalkan kecekapan tanpa menjejaskan sekuriti, seperti pengesahan biometrik.
- Memberikan kemas kini yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan menyelesaikan aduan/isu pelanggan secara konsisten dan pantas

### **Prinsip 3: Perkhidmatan Yang Telus dan Berbudi Pekerti**

- Mengekalkan ketelusan dalam urusan dengan menyediakan maklumat produk yang jelas dan memastikan kakitangan dilatih untuk membantu pelanggan dengan efektif.
- Berintegriti dalam jualan, pengiklanan dan pemasaran kami serta memastikan ia dijalankan secara beretika dan telus, dan mengelakkan sebarang pernyataan palsu.
- Kami menyediakan perkhidmatan yang menarik dengan menyediakan pelbagai pilihan bagi memenuhi keperluan pelanggan, menggunakan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan.

### **Prinsip 4: Perbankan Yang Mudah Diakses**

- Menawarkan pelbagai saluran akses untuk kemudahan dan memastikan perkhidmatan tersedia melebihi waktu biasa.
- Mendapatkan pendapat dan cadangan mengenai penambahbaikan yang boleh dilaksanakan oleh ATLAS agar perkhidmatan yang lebih baik tersedia kepada pelanggan.
- Menyediakan saluran untuk pelanggan memberikan maklum balas melalui:
  - Laman web ATLAS / E-mel (<http://www.atlasmuamalat.com.my>, [ask@atlasmuamalat.com.my](mailto:ask@atlasmuamalat.com.my)).
  - Kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.
  - Selain itu, maklumbalas juga boleh disalurkan kepada:

**Ombudsman for Financial Services**

Level 14, Main Block Menara Takaful Malaysia

No.4, Jalan Sultan Sulaiman,

50000 Kuala Lumpur.

Tel: 03-22722811      Fax: 03-22745752

atau

**Customer Contact Centre (BNMTELELINK)**

Bank Negara Malaysia

P.O. Kotak 10922

50929 Kuala Lumpur

Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)

(Luar Negara: 603-2174-1717)

Fax: 603-2174-1515

Web form: [telelink.bnm.gov.my](http://telelink.bnm.gov.my)