



ALLIANCE BANK

ALLIANCE ISLAMIC BANK

# **Customer Service Charter Service Standards**

## **Piagam Perkhidmatan Pelanggan Piawaian Perkhidmatan**

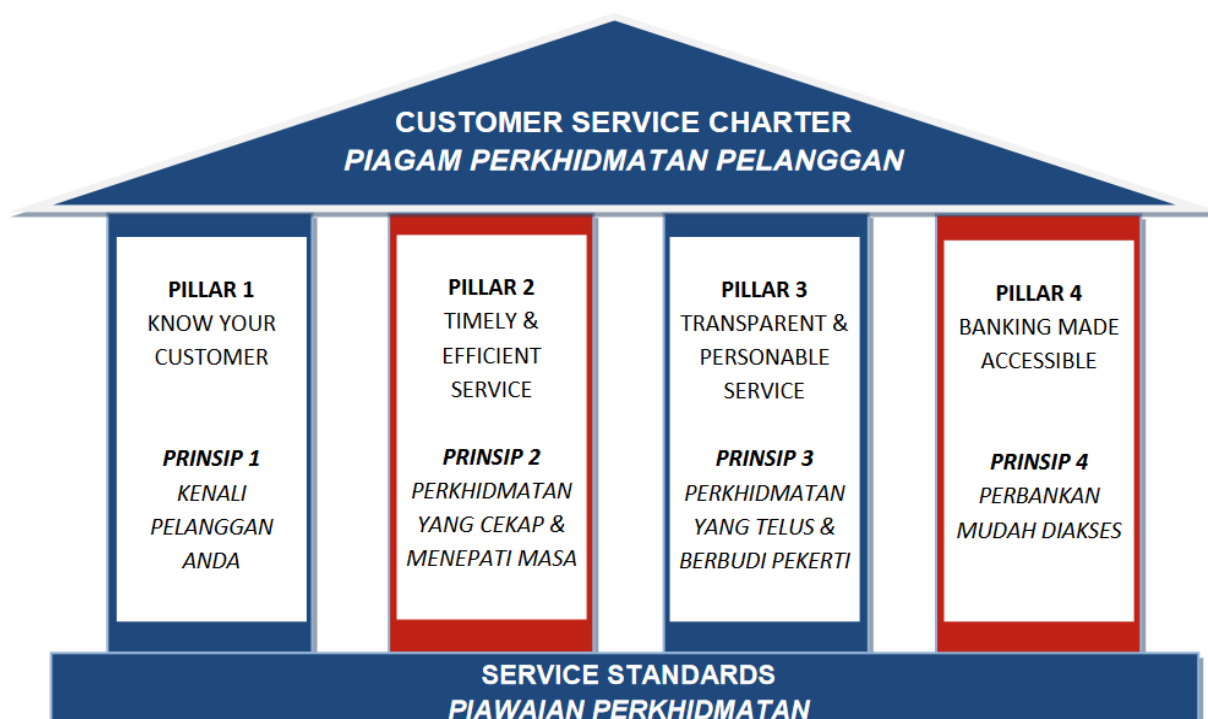
## ALLIANCE BANK, ALLIANCE ISLAMIC BANK & ALLIANCE INVESTMENT BANK

### CUSTOMER SERVICE CHARTER SERVICE STANDARDS

#### 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

### Pillar 1: Know Your Customer

#### Prinsip 1: Kenali Pelanggan Anda

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

No.	Commitment <i>Komitmen</i>	Service Standards <i>Piawaian Perkhidmatan</i>
1.1	We strive to help customer find the right product to suit his/her need/profile.  <i>Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil/ keperluan beliau.</i>	<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

Description: <i>Huraian:</i>	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Time that will be taken. <i>Masa yang akan diambil.</i></li> <li>Broadly, the steps/requisite documents involved in executing their instructions. <i>Secara amnya, langkah-langkah/dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan arahan beliau.</i></li> </ul>
Expected Outcome: Keputusan yang dijangka:	Being Reliable <i>Boleh dipercayai</i>
Service Level Target:  Sasaran Tahap Perkhidmatan:	80% of the customers are served within the expected service level. <i>80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan.</i>

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

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>Account Application Turnaround Time(From full documents and information received) <i>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap)</i></p> <p>a. Open Basic Savings Account/-i <i>Membuka Akaun Simpanan/-i Asas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• New and Existing Customer: within 45 minutes <i>Pelanggan Baru dan Sedia Ada: dalam masa 45 minit</i></li> </ul> <p>b. Open Basic Current Account/-i <i>Membuka Akaun Semasa/-i Asas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• New and Existing Customer: within 45 minutes <i>Pelanggan Baru dan Sedia Ada: dalam masa 45 minit</i></li> </ul> <p>c. Close Account Turnaround Time <i>Penutupan Akaun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic Savings Account/-i: within 10 minutes <i>Akaun Simpanan Asas/-i: dalam masa 10 minit</i></li> <li>• Basic Current Account/-i: within 20 minutes <i>Akaun Semasa Asas/-i: dalam masa 20 minit</i></li> </ul> <p>Note: Items (a) &amp; (b) - including verification processes i.e. KYC subject to banks' own onboarding process/introduction to banks' products and services. <i>Nota: (a) dan (b) - Ini mengambil kira masa yang diambil untuk process pengesahan ie KYC – setiap bank mempunyai sistem pemprosesan/ pengenalan kepada produk dan perkhidmatan bank masing-masing.</i></p> <p>Issuance of ATM or Debit Card <i>Pengeluaran Kad ATM atau Debit</i></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 perbankan dengan cekap</i></p>	<p>Executing a Foreign Currency Remittance <i>Melaksanakan Pengiriman Mata Wang Asing</i></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. <i>Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama.</i></p> <p>After cut off time: credited on next working day. <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>Before cut off time: processed on the same day. <i>Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama.</i></p> <p>After cut off time: processed on next working day. <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>Product Application Turnaround Time (From full documents and information received by the bank) <i>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank)</i></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) Property Loan / Financing Application (individual): Within 5 working days. <i>Permohonan Pinjaman / Pembiayaan Hartanah (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</i></p> <p>d) Loan / Financing Application (Small and Medium Enterprise - SME): Within 3 weeks. <i>Permohonan Pinjaman / Pembiayaan (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 berkaitan dengan soalan-soalan dari pelanggan</i></p>	<p>a. Phone <i>Telefon</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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></li> <li>• 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></li> <li>• Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</li> </ul>

		<p><i>Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</i></p> <p>b. Written (Email, fax, letter, social media) <i>Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For e-mail <i>Bagi emel</i></li> </ul> <p>i. Provide acknowledgement response within 24 hours (if the email is addressed to <a href="mailto:info@alliancefg.com">info@alliancefg.com</a>) <i>Akuan penerimaan dibalas secara auto / dalam masa 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke <a href="mailto:info@alliancefg.com">info@alliancefg.com</a>)</i></p> <p>ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. <i>Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For letter or fax <i>Bagi surat atau faksi</i></li> </ul> <p>Provide timeframe and keep customer updated upon receipt. <i>Memberi satu jangka masa dan maklumkan kepada pelanggan setelah menerima surat atau faks tersebut.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For social media (where applicable) <i>Bagi media sosial (di mana berkenaan)</i></li> </ul> <p>i. Provide acknowledgement response within 24 hours if it is a working day. Otherwise, the acknowledgement response will be on the working day which follows. <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.</i></p> <p>ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex. <i>Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</i></p> <p>Note: Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly. <i>Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</i></p> <p>c. Counter <i>Kaunter</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Where no follow up is required, bank will endeavor to provide first touch point resolution immediately.</li> </ul>
--	--	--

		<p><i>Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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></li> <li>• 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></li> </ul>
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"> <li>• 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></li> <li>• Communicate clearly on the complaint/issue. <i>Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan/isu tersebut.</i></li> <li>• 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></li> <li>• 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></li> <li>• 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></li> </ul> <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>Description <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"> <li>• Is given access to products and services related information.  <i>Diberi akses kepada maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan.</i></li> <li>• 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></li> </ul>
<p>Expected Outcome Keputusan yang dijangka</p>	<p>Better Engagement  <i>Jalinan Hubungan Yang Lebih Baik</i></p>

<b>No.</b>	<b>Commitment <i>Komitmen</i></b>	<b>Service Standards <i>Piagam Perkhidmatan</i></b>
3.1	<p>We are open and transparent in our dealings.  <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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></li> <li>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></li> </ol>
3.2	<p>We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services.   <i>Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan</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>

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

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

<p>Description <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"> <li>• Multi-channel options. <i>Kepelbagaian pilihan saluran.</i></li> <li>• Accessibility. <i>Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan.</i></li> </ul>
<p>Expected Outcome <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>

<b>No.</b>	<b>Commitment <i>Komitmen</i></b>	<b>Service Standards <i>Piagam Perkhidmatan</i></b>
4.1	<p>We are easily accessible via various channels i.e. physically and virtually. <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"> <li>• List of physical channels which include branches and self service machines. <i>Senarai saluran fizikal termasuk cawangan dan mesin layan diri.</i></li> <li>• 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></li> </ul> <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. <i>Kami menyediakan perkhidmatan yang</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"> <li>• 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></li> </ul>

	<p><i>cepat melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan biasa untuk pelanggan</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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></li> <li>• Internet banking (service uptime/month) – 98%. <i>Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%</i></li> </ul>
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"> <li>• Engagement by the bank personnel. <i>Interaksi dengan kakitangan bank.</i></li> <li>• Signage to guide the customer. <i>Papan tanda untuk membimbing pelanggan.</i></li> <li>• Campaigns and brochures. <i>Kempen dan risalah.</i></li> <li>• Corporate website. <i>Laman sesawang bank</i></li> </ul>