

Treat Customers Fairly Charter



Our Commitment

The Chairman,
the Board and Senior Management of
Al Rajhi Bank Malaysia are committed
to deliver good financial consumer outcomes
to our customers.

We believe in building long-term and mutually
beneficial relationships with our customers.

This Charter specifies our commitment to
provide the highest standards of fairness in all
our dealings with our customers.

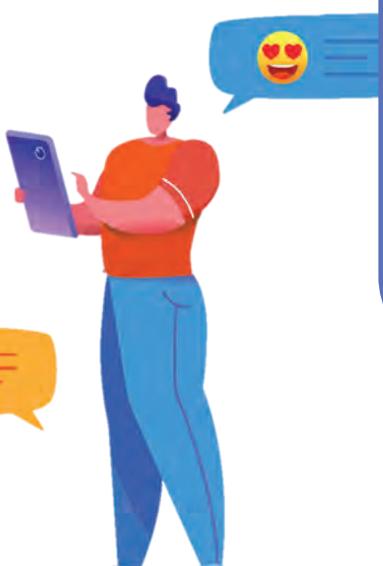
Our Commitment

To protect the interests and financial well-being of our customers:



We commit to ensure that customers are provided with fair terms

- i. We will ensure that the terms in our contracts or agreements are fair, transparent, and well communicated to customers;
- ii. We will ensure that terms and conditions set out the respective rights, liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain language;
- iii. We will ensure that the terms and conditions in contracts or agreements are not altered without prior notification to customers.



We commit to embed fair dealing into our corporate culture

- i. We will set minimum standards on fair business practices in all dealings with our customers. This includes providing financial services or products suitable to our customers' financial circumstances and preserving the confidentiality of our customers' information;
- ii. We will train our staff attending to customers to deliver quality advice and recommendation;
- iii. We will take customers' feedback seriously and provide immediate constructive feedback to our staff



We commit to fair and effective handling of customer complaints

- i. We strive to ensure that all customer complaints are dealt with and addressed fairly;
- ii. We will ensure customers are updated on the progress of complaints' resolution that are more complex which require longer time to be resolved;
- iii. We will provide customers with redress options if they feel that they have been unfairly treated.

Our Commitment

To protect the interests and financial well-being of our customers:

We commit to ensure that customers are provided with clear, relevant and timely information on financial services and products

- i.** We will provide customers with relevant and timely information in a product disclosure sheet (where applicable);
- ii.** We will disclose key product features, fees and charges, risks and benefits in a clear and concise manner;
- iii.** We will ensure critical terms are brought to customers' attention and explained to the customers.



We commit to ensure that our staff, representatives and agents exercise due care, skill and diligence when dealing with customers

- i.** We will conduct sales, advertising and marketing of our financial services and products with integrity and will not make false or exaggerated claims;
- ii.** We will endeavour to avoid any actual or potential conflicts of interest;
- iii.** We will ensure that our staff remuneration practices are aligned to the desired outcomes for fair treatment of customers.



Piagam Layanan Adil Kepada Pelanggan



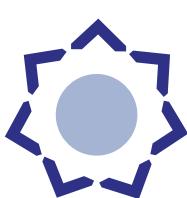
Komitmen Kami

Pengerusi, Lembaga Pengarah dan Pengurusan Kanan di Bank Al Rajhi Malaysia komited untuk memberikan hasil-hasil pengguna kewangan yang baik kepada pelanggan kami.

Kami akan terus membina hubungan jangka panjang dan saling bermanfaat dengan pelanggan-pelanggan kami. Piagam ini menyatakan komitmen kami dalam mengutamakan keadilan semasa berurusan dengan para pelanggan kami.

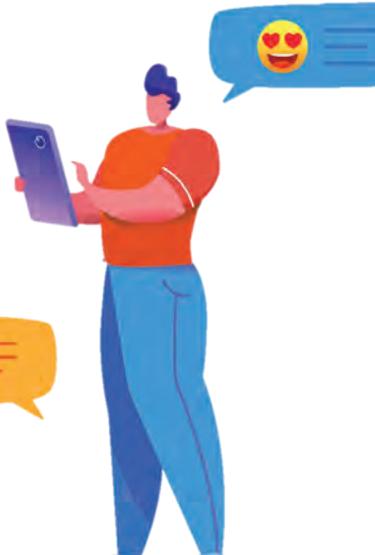
Komitmen Kami

Demi melindungi kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan-pelanggan kami:



Kami komited untuk memastikan para pelanggan dikenakan terma-terma yang adil

- i. Kami akan memastikan terma-terma di dalam kontrak atau perjanjian adalah adil, telus dan disampaikan dengan jelas kepada para pelanggan;
- ii. Kami akan memastikan terma dan syarat menyatakan tentang hak, liabiliti dan kewajipan dengan terperinci dan seboleh mungkin di dalam bahasa yang mudah difahami;
- iii. Kami akan memastikan terma dan syarat di dalam kontrak atau perjanjian tidak diubah tanpa notifikasi awal kepada para pelanggan.



Kami komited untuk menerapkan nilai adil dalam berurusan ke dalam budaya korporat kami

- i. Kami akan menetapkan piawaian minima bagi amalan perniagaan yang adil dalam semua urusan dengan pelanggan kami. Ini termasuk menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan yang bersesuaian dengan keperluan kewangan pelanggan dan memastikan kesulitan maklumat para pelanggan terpelihara;
- ii. Kami akan melatih staff agar dapat memberikan khidmat nasihat dan cadangan yang berkualiti kepada para pelanggan;
- iii. Kami akan mengambil tindakan secara serius terhadap maklum balas pelanggan dan memberi maklum balas membina kepada staff kami dengan segera.



Kami komited untuk menangani aduan pelanggan secara adil dan berkesan.

- i. Kami berusaha untuk memastikan bahawa semua aduan pelanggan ditangani dan diselesaikan dengan adil;
- ii. Kami akan memastikan pelanggan diberitahu perkembangan terkini tentang aduan kompleks yang memerlukan masa lebih lama untuk diselesaikan;
- iii. Kami akan memberikan pilihan penyelesaian kepada pelanggan sekiranya mereka merasa dilayan secara tidak adil.

Komitmen Kami

Demi melindungi kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan-pelanggan kami:

Kami komited untuk memastikan para pelanggan diberikan maklumat tentang perkhidmatan dan produk kewangan dengan jelas, relevan dan tepat pada masanya

- i. Kami akan memberikan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya di dalam helai pendedahan produk kepada para pelanggan (yang berkenaan);
- ii. Kami akan mendedahkan ciri-ciri utama, fi dan caj, risiko-risiko dan manfaat produk dengan jelas dan ringkas;
- iii. Kami akan memastikan istilah-istilah penting dimaklumkan dan dijelaskan kepada para pelanggan.



Kami komited untuk memastikan staff, wakil dan ejen kami sentiasa berhemat, berkemahiran dan tekun apabila berurusan dengan para pelanggan

- i. Kami akan menjalankan aktiviti jualan, pengiklanan dan pemasaran perkhidmatan dan produk kewangan kami secara berintegriti dan tidak akan membuat dakwaan palsu atau berlebihan;
- ii. Kami akan berikhtiar untuk mengelakkan sebarang konflik berkepentingan sama ada yang berpotensi atau yang sebenar;
- iii. Kami akan memastikan amalan imbuhan staff kami adalah seiring dengan hasil-hasil yang diinginkan dari layanan adil kepada para pelanggan.

