



PIAGAM PERKHIDMATAN GADAI JANJI/ PEMBIAYAAN HARTANAH-i

Kami komited untuk menjalankan perniagaan dan menyampaikan perkhidmatan kami kepada anda dengan penuh integriti dan kebolehpercayaan, segera, dengan memahami keperluan anda dan sentiasa di samping anda sepanjang masa. Piagam Perkhidmatan Gadai Janji/ Pembiayaan Hartanah-i kami bertujuan menggariskan piawaian perkhidmatan yang kami akan sediakan serta informasi berkenaan saluran untuk menghubungi kami bagi memberikan maklum balas jika perkhidmatan kami tidak memenuhi jangkaan anda dan membolehkan kami meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan kami kepada anda. Maklum balas anda mengenai perkhidmatan kami adalah sangat penting bagi kami.

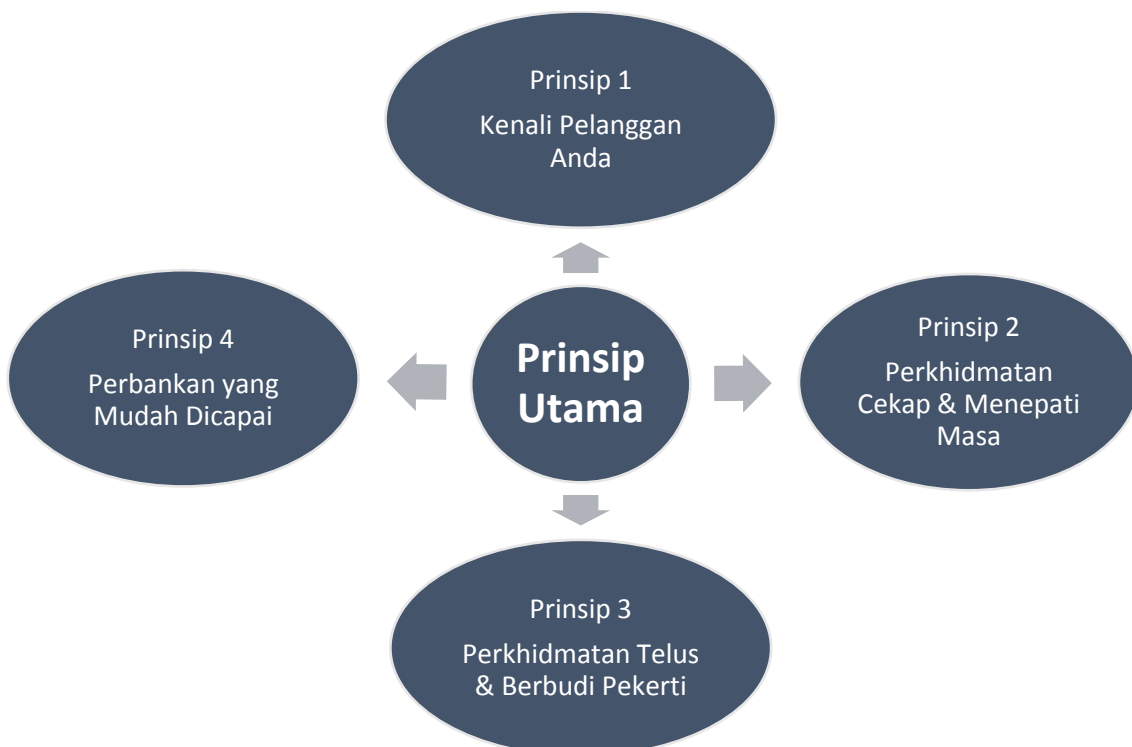
PIAWAIAN PERKHIDMATAN

Sementara kami berusaha meningkatkan piawaian perkhidmatan kami, kami menyasarkan untuk menyediakan perkhidmatan gadai janji/ pembiayaan hartanah-i yang cekap dan berkesan kepada pelanggan kami. Bagi mencapai matlamat berkenaan, kami telah menetapkan jangka masa perkhidmatan di mana, anda sebagai pelanggan, boleh mengharapkan kami untuk menyampaikan perkhidmatan berkenaan dengan lebih baik.

Piawaian ini terpakai untuk produk gadai janji oleh Hong Leong Bank dan produk pembiayaan hartanah-i oleh Hong Leong Islamic Bank.

PRINSIP UTAMA

Kami akan terus berusaha ke arah meningkatkan Piawaian Perkhidmatan Gadai Janji/ Pembiayaan Hartanah-i kami. Berikut adalah prinsip utama yang menjadi panduan kami dalam membina hubungan antara Bank dan para pelanggan.



PRINSIP 1: Kenali Pelanggan Anda

MEMBINA
KEPERCAYAAN

Bagi memahami profil pelanggan yang membolehkan Bank untuk:

- Menjangka keperluan dan keutamaan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan anda.

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
<p>Kami berusaha membantu pelanggan mencari produk gadai janji/ pembiayaan hartanah-i yang sesuai dengan keperluan atau profil mereka.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kakitangan Jualan Produk Gadai Janji/ Pembiayaan Hartanah-i kami yang berpengetahuan akan sentiasa sedia untuk melayani anda.• Kami akan membimbing anda di sepanjang proses permohonan termasuk mengisi borang permohonan gadai janji/ pembiayaan hartanah-i dan borang keizinan untuk pendedahan maklumat peribadi dan maklumat kredit. Helaiian Pendedahan Produk (PDS) serta Yuran & Caj dipamerkan di laman sesawang korporat kami. Kedua-duanya boleh didapati dalam dwi bahasa iaitu Bahasa Malaysia dan Inggeris. <p><u>Gadai Janji</u></p> <ul style="list-style-type: none">• PDS - https://www.hlb.com.my/ms/personal-banking/loans/property-loan/home-loan.html• Yuran & Caj - https://www.hlb.com.my/ms/personal-banking/help-support/fees-and-charges/retail-loans.html <p><u>Pembiayaan Hartanah-i</u></p> <ul style="list-style-type: none">• PDS – https://www.hlisb.com.my/ms/personal-i/consumer-financing-i/property-financing-i/cm-flexi-property-financing-i.html• Yuran & Caj - https://www.hlisb.com.my/ms/personal-i/help-support/fees-and-charges/retail-financing.html <ul style="list-style-type: none">• Helaiian Pendedahan Produk (PDS) disediakan untuk anda:<ul style="list-style-type: none">• Semasa kemudahan gadai janji/pembiayaan hartanah-i diperkenalkan kepada anda.• Semasa anda menerima kemudahan gadai janji/pembiayaan hartanah-i.• Kami akan menasihati anda mengenai dokumentasi pinjaman/pembiayaan yang diperlukan atau sebarang dokumen tambahan/sokongan yang dikehendaki semasa proses permohonan pinjaman/pembiayaan.• Kami akan menghubungi anda untuk mengesahkan permohonan bagi melindungi anda daripada kemungkinan penipuan.• Anda juga boleh menghantar e-mel kepada kami bagi mengajukan sebarang soalan berkaitan gadai janji/pembiayaan hartanah-i di https://www.hlb.com.my/ms/personal-banking/help-support/contact-us.html• Jika anda memilih untuk menerima kemudahan kami, anda boleh mengajukan sebarang soalan mengenai dokumentasi perundangan atau perjanjian kemudahan anda kepada peguam yang telah dilantik untuk nasihat perundangan profesional.• Jika kemudahan anda memerlukan penilaian hartanah, anda boleh mendapatkan penjelasan mengenai hal-hal berkaitan penilaian hartanah anda daripada firma penilai yang telah dilantik.

PRINSIP 2: Perkhidmatan Cepak & Menepati Masa

Menyampaikan perkhidmatan permohonan gadai janji/pembiayaan hartanah-i di mana para pelanggan mengetahui:

- Tempoh yang diperlukan
- Langkah-langkah/dokumen diperlukan dalam melaksanakan arahan mereka.

80% daripada pelanggan kami dilayan mengikut tahap perkhidmatan yang dijangkakan

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kami akan menetapkan satu jangka masa yang jelas diperlukan bagi memproses permohonan Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i	<ul style="list-style-type: none">• Tempoh Memproses Permohonan Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i bagi Permohonan Pinjaman Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i (individu) ialah 2 hari bekerja selepas penerimaan dokumen lengkap dan sempurna.• Jika terdapat sebarang semakan ke atas kemudahan berkenaan, kami akan memaklumkan anda mengenai semakan tersebut sebelum membuat perubahan:<ul style="list-style-type: none">• Dalam tempoh 7 hari bagi semakan kadar rujukan Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i untuk kedua-dua penyesuaian menaik atau menyusut.• Dalam tempoh 21 hari bagi semakan Terma dan Syarat Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i.• Kami akan memaklumkan atau menghubungi anda melalui notis bertulis, Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) atau e-mel.
Kami akan menangani aduan/isu berkaitan gadai janji/pembiayaan hartanah-i anda dengan segera dan secara konsisten.	<ul style="list-style-type: none">• Anda sentiasa boleh menghubungi kami di customerservice@hlbb.hongleong.com.my bagi mengadukan sebarang isu dan perkara berkaitan gadai janji/pembiayaan hartanah-i yang belum diselesaikan.• Kami akan memaklumkan anda tentang maklum balas Bank dalam tempoh 4 hari bekerja daripada tarikh aduan diterima.• Kami akan memberikan jangka masa yang sesuai jika isu berkenaan tidak dapat diselesaikan dalam jangka masa yang ditetapkan. <p><i>Sila ambil perhatian bahawa pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan berkaitan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM).</i></p>

PRINSIP 3: Perkhidmatan Telus & Berbudi Pekerti

Mewujudkan keterlibatan yang lebih baik dengan berusaha untuk membentuk pengalaman pelanggan di mana mereka:

- Diberi capaian kepada maklumat berkaitan produk dan perkhidmatan
- Dilayan oleh kakitangan jualan produk gadai janji/pembiayaan hartanah-i berwibawa dan berpengetahuan yang tekun berusaha bagi memberikan perkhidmatan terbaik.




Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
<p>Kami menjalankan urusan secara telus dan terbuka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat mengenai produk dan perkhidmatan kami boleh didapati di laman sesawang Bank kami: <u>Gadai Janji</u> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.hlb.com.my/ms/personal-banking/loans.html <u>Pembiayaan Hartanah-i</u> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.hlisb.com.my/ms/personal-i/consumer-financing-i/property-financing-i/cm-flexi-property-financing-i.html • Pemasaran mana-mana produk MRTA / MRTT memerlukan kakitangan berlesen untuk membantu dan menasihati anda mengenai perlindungan yang sesuai dengan keperluan anda. Walau bagaimanapun, anda sentiasa boleh mendapatkan maklumat umum mengenai MRTA / MRTT daripada mana-mana kakitangan kami. • Notis Privasi kami dibentuk bagi membantu anda, dalam memahami bagaimana kami mengumpul, mendedah, memindah dan menyimpan maklumat peribadi anda serta hasrat kami untuk memberikan hak serta perlindungan yang sepatutnya anda nikmati. Untuk mendapatkan maklumat lanjut anda boleh merujuk kepada Notis Privasi di laman sesawang kami (untuk kedua-dua produk gadai janji dan pembiayaan hartanah-i): https://www.hlb.com.my/content/dam/hlb/my/docs/pdf/Personal/Footer/BM/privacy_notice_bm.pdf • Anda perlu sedar bahawa jika anda gagal memenuhi obligasi anda, kami mungkin akan memotong mana-mana baki kredit di dalam mana-mana akaun yang dikendalikan dengan Bank terhadap sebarang baki tertunggak kemudahan ini dengan notis bertulis. • Tindakan undang-undang akan diambil jika anda gagal memberikan maklum balas terhadap notis peringatan yang diberikan oleh Bank. Hartanah anda mungkin akan dirampas dan anda perlu menanggung semua kos berkaitan. Anda juga bertanggungjawab untuk menyelesaikan sebarang kekurangan selepas hartanah anda dijual. • Tindakan undang-undang ke atas anda mungkin akan menjejaskan penarafan kredit anda dan ini akan menyebabkan kemudahan kredit anda menjadi lebih sukar atau mahal. • Anda perlu sedar tentang pelbagai peruntukan undang-undang dan peraturan termasuk pindaannya yang akan memberikan kesan kepada anda, perjanjian dan permohonan gadai janji/pembiayaan hartanah-i anda, dan ini termasuklah, tetapi tidak terhad kepada perkara berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Kanun Tanah Negara 1965 • Akta Pembangunan Perumahan (Kawalan dan Pelesenan) 1966 • Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 • Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 • Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013

	<ul style="list-style-type: none"> • Kaedah-kaedah Insolvensi (Perkiraan Sukarela) 2017 • Akta Syarikat 2016 • Perintah Saraan Peguam Cara (Pindaan) 2017 • Akta Penilai, Pentaksir dan Ejen Harta Tanah 1981 • Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001 • Akta Wang Tak Dituntut 1965 • Akta Pengurusan Strata 2013 • Akta Cukai Keuntungan Harta Tanah 1976 <ul style="list-style-type: none"> • Anda boleh mendapatkan nasihat perundangan profesional bagi menjelaskan bagaimana undang-undang dan peraturan tersebut boleh mendatangkan kesan kepada anda dan gadai janji/pembiayaan hartanah-i anda.
<p>Kami melatih Kakitangan Jualan Produk Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i kami agar mempunyai ilmu yang secukupnya bagi menasihati dan membantu anda tentang produk dan perkhidmatan berkaitan gadai janji/pembiayaan hartanah-i.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan Jualan Produk Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i kami sangat berpengetahuan mengenai produk dan perkhidmatan kami. • Kami mengamalkan jualan beretika dan bertanggungjawab bagi memastikan urusan yang adil dan tidak memberikan gambaran yang salah atau kenyataan yang mengelirukan. • Kami menyediakan dan memberikan anda dokumen berkaitan yang mengandungi maklumat serta terma dan syarat produk berkenaan, dan kami memastikan bahawa anda membaca dan memahaminya. • Kami mengesyorkan produk berdasarkan kepada keperluan dan kesesuaian anda.
<p>Kami memberikan anda layanan yang adil, bertanggungjawab dan profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kami memahami keperluan anda. • Kami menangani pertanyaan atau arahan anda dan kami memberikan layanan yang adil, bertanggungjawab dan profesional apabila berurusan dengan anda. Kami berurusan dengan anda dalam cara yang konsisten dengan jangkaan tingkah laku adil yang munasabah terhadap pelanggan kewangan. • Kami memberikan pilihan bagi memenuhi jangkaan dan keperluan anda • Kami menggunakan perkataan yang mudah, biasa digunakan dan memberikan penjelasan apabila berkomunikasi dengan anda. • Kami melayani aduan anda sehingga ia diselesaikan.

PRINSIP 4: Perbankan yang Mudah Dicapai

Kami menawarkan model keterlibatan iaitu para pelanggan menyedari tentang:

- Pilihan pelbagai saluran
- Capaian kepada saluran berkenaan

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
<p>Kami boleh dicapai dengan mudah melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan maya</p>	<p>Kami berada di sini untuk anda, mudah dicapai mengikut kemudahan anda melalui pelbagai saluran komunikasi yang tersedia untuk anda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rangkaian cawangan kami yang menghampiri 250 cawangan tempatan; • Pusat Perhubungan kami di 03-76268899 • Laman sesawang kami di www.hlb.com.my / www.hlisb.com.my <p>Jika anda menghadapi sebarang kesukaran membuat pembayaran gadai janji/pembiayaan hartanah-i anda, anda boleh menghubungi Bank seawal mungkin bagi membincangkan alternatif pembayaran.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pungutan Pelanggan kami terletak di: Level 2, PJ City Development, No. 15A, Jalan 219, Section 51A, 46100 Petaling Jaya, Selangor. • Hubungi pusat pungutan di: Tel: 03-7952 3388 Fax: 03-7873 8228 E-mel: MCC2@hlbb.hongleong.com.my atau HLBBMPLMORTGAGE@hlbb.hongleong.com.my <p>Sebagai alternatif, anda boleh mendapatkan khidmat Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), sebuah agensi yang ditubuhkan oleh Bank Negara bagi menyediakan perkhidmatan percuma mengenai pengurusan wang, kaunseling kredit, pendidikan kewangan dan penstrukturan semula hutang untuk individu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunjungi AKPK di: Tingkat 5 and 6, Menara Bumiputra Commerce, Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur. • Hubungi AKPK di +603-2616 7766 atau e-mel: enquiry@akpk.org.my
<p>Kami sentiasa berusaha mendapatkan pandangan serta cadangan tentang bagaimana bank boleh melayani anda dengan lebih baik.</p>	<p>Kami menyediakan pelbagai saluran untuk anda menyampaikan maklum balas melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mana-mana cawangan kami • Pusat Perhubungan di 03-7626 8899 • Kunjungi laman sesawang kami di www.hlb.com.my / www.hlisb.com.my • <i>Web Chat</i> untuk bertanya secara langsung  • Media sosial untuk memastikan suara anda didengari. Hasilnya, kami dapat memberikan maklum balas dalam masa sebenar terhadap segala aduan serta pujian bagi mewujudkan hubungan yang lebih baik dengan anda. • Menjalankan kaji selidik secara berkala bagi menilai tahap kepuasan pelanggan serta mengenal pasti bidang untuk penambahbaikan.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, kemusykilan atau maklum balas berkaitan Produk Gadai Janji/Pembiayaan Hartanah-i, sila telefon, hantarkan surat, e-mel atau faks kepada kami di:

Customer Advocacy

Hong Leong Bank Berhad, 13A Floor, Menara Hong Leong, No 6, Jalan Damanlela, Bukit Damansara,
50490 Kuala Lumpur.

Phone : 03-7626 8801 / 03-76268802 / 03-76268812

E-mail : customerservice@hlbb.hongleong.com.my

Jika anda mendapati penyelesaian kami tidak memuaskan, anda boleh merujuk perkara berkenaan kepada:

ABM Connect

(Satu saluran yang disediakan oleh Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia bagi mengendalikan pertanyaan serta aduan orang awam mengenai perkara-perkara berkaitan perbankan)

Tel : 1-300-88-9980 (nombor bebas tol) atau

E-mel : banks@abm.org.my

Alamat Surat Menyurat:

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia

A-11-1, AICB Building,

No 10 Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

Faks : 03-2078 8004

Laman sesawang : www.abm.org.my

AIBIM

(Satu saluran yang disediakan oleh Persatuan Institusi Perbankan Islam bagi mengendalikan pertanyaan serta aduan orang awam mengenai perkara-perkara berkaitan perbankan)

Tel : 03-2026 8002 / 03-2026 8003

atau

E-mel : admin@aibim.com

Alamat Surat Menyurat:

Persatuan Institusi Perbankan Islam

Tingkat 4 Menara Bumiputra

21 Jalan Melaka

50100 Kuala Lumpur

Faks : 03-2026 8012

Laman sesawang : www.aibim.com

BNM TELELINK

(Sebuah unit penyelesaian aduan milik Bank Negara Malaysia)

Tel : 1-300-88-5465 (LINK) (nombor bebas tol)

E-mel:

bnmtelelink@bnm.gov.my

Alamat Surat Menyurat:

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Tingkat Bawah, Blok D

Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

Faks : 03-2174 1515

Laman sesawang :

www.bnm.gov.my/bnmmlink

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

(Sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian antara penyedia perkhidmatan kewangan yang juga ahli mereka dengan orang awam)

Tel: 03-2272 2811

E-mel : Enquiries@ofs.org.my

Alamat Surat Menyurat :

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Aras 14, Blok Utama, Menara Takaful

Malaysia

No.4, Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Faks : 03-2272 1577

Laman sesawang : www.ofs.org.my

SIDREC

(Sebuah badan korporat bebas yang ditubuhkan bagi menyelesaikan pertikaian antara pelabur dan ahli SIDREC yang merupakan Pemegang Lesen Perkhidmatan Pasaran Modal atau berdaftar dengan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia untuk menjalankan aktiviti terkawal)

Tel : 03-2282 2280

E-mel : info@sidrec.com.my

Alamat Surat Menyurat

Pusat Penyelesaian Pertikaian Industri

Sekuriti

Unit A-9-1, Aras 9, Menara A

Menara UOA Bangsar No.5, Jalan Bangsar

Utama 1, 59000 Kuala Lumpur

Faks : 03-2282 3855

Laman sesawang : www.sidrec.com.my