



PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN HONG LEONG BANK

Di Hong Leong Bank / Hong Leong Islamic Bank, kami berazam untuk membina hubungan perbankan yang berterusan dan memuaskan bersama anda, pelanggan kami. Kami menerapkan frasa *Touch*, berdasarkan semangat pengalaman pelanggan Hong Leong Bank / Hong Leong Islamic Bank yang berteraskan Kepercayaan (Trust), Ketepatan masa (On Time), Memahami (Understand), Menghubungkan (Connect) dan Menyenangkan (Happy). Matlamat kami untuk menjadi syarikat perkhidmatan ASEAN yang sangat digital dan inovatif, membantu pelanggan kami berjaya melalui perbankan yang mudah, relevan, bersifat peribadi dan adil; untuk menjadi organisasi yang mengutamakan pelanggan dan menyediakan pengalaman perbankan yang menyenangkan dan membezakan kami dengan pesaing yang lain. Kami bertekad untuk mengendalikan urusan dan berkhidmat untuk anda dengan penuh integriti dan kebolehpercayaan, pantas, memahami keperluan dan sedia untuk bersama anda sepanjang masa. Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami bertujuan menggariskan pelbagai jenis tahap perkhidmatan yang ingin kami sediakan, serta informasi berkenaan saluran untuk menghubungi kami bagi memberikan maklumbalas sekiranya perkhidmatan kami tidak memenuhi jangkaan anda dan membolehkan kami untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada anda. Kepuasan anda terhadap mutu perkhidmatan kami adalah amat penting kepada kami.

PRINSIP UTAMA

Kami akan terus berusaha dalam memperbaiki tahap perkhidmatan dan perhubungan antara bank kami dengan anda berpandukan kepada prinsip-prinsip utama berikut:

1. Kenali Pelanggan Anda

Kami ingin membina kepercayaan dengan memahami profil anda yang akan membolehkan kami:

- i) Menjangkakan keperluan dan keutamaan anda.
- ii) Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan anda.

2. Perkhidmatan yang cekap dan menepati masa

Kami boleh diharapkan untuk memberi perkhidmatan perbankan asas / umum yang lincer di mana anda mengetahui:

- i) Masa yang akan diambil
- ii) Langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan arahan anda

3. Perkhidmatan yang telus & Berbudi Pekerti

Kami akan mewujudkan hubungan yang lebih baik dengan berusaha untuk menyampaikan pengalaman pelanggan di mana anda

- i) Diberi akses kepada matlumat berkaitan produk dan perkhidmatan
- ii) Dilayan kakitangan yang kompeten dan berpengetahuan yang akan berusaha untuk menyediakan perkhidmatan yang baik

4. Perbankan yang mudah diakses

Kami akan menyediakan kemudahan perbankan untuk ketenangan hati anda dengan menawarkan model hubungan di mana anda tahu

- i) pilihan pelbagai saluran
- ii) Kebolehaksesan

Piawaian Perkhidmatan

Kami berusaha untuk mempertingkatkan tahap perkhidmatan kami, disamping itu kami juga berazam untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Untuk tujuan ini, kami menyenaraikan di bawah ini tempoh masa serta piawaian perkhidmatan untuk anda, sebagai pelanggan yang kami hargai, untuk mendapatkan jangkaan masa dan tahap perkhidmatan yang berkaitan.

Piawaian ini memenuhi kedua-dua produk konvensional dan Islam

I. Kenali Pelanggan Anda

	Komitmen	Sasaran/Matlamat
1.	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kakitangan kami yang berpengetahuan akan melayan anda. b. Maklumat yang kami kumpulkan dari anda, mungkin termasuk borang perbankan yang telah dilengkapkan dan / atau dokumen sokongan, yang disediakan oleh anda, akan membantu kami mengenali anda dengan lebih baik. c. Untuk butiran yuran dan caj, anda boleh melawat mana-mana cawangan kami, layari laman sesawang kami di www.hlb.com.my / www.hlisb.com.my atau hubungi pusat panggilan kami di 03-76268899.

II. Perkhidmatan Yang Cepak dan Menepati Masa
Sasaran Piawaian Perkhidmatan – 80% pelanggan akan dilayan dalam piawaian perkhidmatan yang diharapkan

	Komitmen	Sasaran/Matlamat
1.	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.	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)
2.	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera	<p><u>Masa menunggu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 5 minit. <p><u>Masa yang diambil untuk melayan pelanggan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 5 minit untuk urusan mudah, • Dalam masa 20 minit untuk urusan yang rumit
3.	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cepak.	<p><u>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun</u> <i>(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</i></p> <p>a. Membuka Akaun Simpanan Asas / -i.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru: dalam masa 15 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit. <p>b. Membuka Akaun Semasa Asas / -i.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit. • Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit. <p>c. Penutupan Akaun.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun Simpanan Asas / -i: dalam masa 10 minit. • Akaun Semasa Asas / -i: dalam masa 20 minit. . <p>Nota: Masa yang diambil seperti yang dinyatakan di atas tidak termasuk masa yang perlu kita ambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun. Kami juga akan mengambil masa untuk memperkenalkan kepada anda kepada produk dan perkhidmatan bank kami</p> <p><u>Pengeluaran kad ATM atau Debit / -i</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam masa 4 minit setelah pembukaan akaun simpanan atau semasa.
4.	Kami akan menguruskan semua urusan perbankan dengan cepak.	<p><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u></p> <p>a. Pemindahan Telegraph Asing Masuk – Had masa yang ditetapkan 4:00pm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum had masa yang ditetapkan : dikreditkan pada haying ri yang sama. • Selepas had masa ditetapkan : dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya. <p>b. Pemindahan Telegraph Asing Keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan</p> <p>10:00 am (mata wang AUD, JPY dan NZD) 03:00 pm (mata wang CNY, HKD dan SGD) 04:00 pm (selain mata wang di atas) .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama. • Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya. <p>c. Western Union</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kedua-dua permohonan masuk dan keluar mesti diterima dalam waktu perbankan dan akan diposkan pada hari yang sama permohonan <p>d. Super Remit Keluar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permohonan mesti diterima dalam waktu perbankan dan akan diposkan pada hari yang sama permohonan <p>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan usaha pemeriksaan yang kami perlu lakukan.</p>
5.	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cepak.	<p><u>Jangka masa yang diambil untuk Permohonan Produk</u> <i>(Bergantung kepada penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</i></p> <p>a. Permohonan Kad Kredit: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit. Note : Hanya untuk Hong Leong Bank sahaja</p> <p>b. Permohonan Sewa Beli / Pembiayaan Auto - i: Dalam masa 2 hari bekerja.</p> <p>c. Permohonan Pinjaman Gadai Janji / Pembiayaan Hartanah – i (individu) : Dalam masa 2 hari bekerja.</p> <p>d. Permohonan Pinjaman / Pembiayaan - i (Peruncit PKS): Dalam masa 3 minggu</p> <p>e. Permohonan Pinjaman / Pembiayaan Peribadi-i : Dalam masa 48 jam.</p>

6.	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan dari pelanggan.	<p>a. <u>Telefon</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan – kami akan memberikan penyelesaian serta-merta pada masa panggilan diterima. • Sekiranya tindakan susulan diperlukan – anda boleh menganggarkan maklumbalas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima. • Sekiranya pertanyaan adalah rumit, perkara itu akan dipanjangkan ke pihak berkenaan dan kami akan menjawab dalam masa 4 hari bekerja. <p>b. <u>Bertulis (E-mel, faks, surat, media sosial)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi e-mel <ul style="list-style-type: none"> i. Aduan penerimaan dibalas secara auto / dalam tempoh 24 jam untuk e-mel yang dialamatkan ke HLOnline@hlbb.hongleong.com.my ii. Memberi maklum balas dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. iii. Jika pertanyaan rumit, kami akan memberi maklum balas dalam tempoh 4 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan. • Bagi surat atau faks <ul style="list-style-type: none"> i. Kami akan memberi maklum balas dalam tempoh 1 hari bekerja sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit ii. Untuk pertanyaan rumit, kami akan memberi maklum balas dalam tempoh 4 hari bekerja dari tarikh penerimaan. • Bagi media sosial <ul style="list-style-type: none"> i. Aduan penerimaan akan diberikan dalam masa 24 jam ii. Kami akan memberi maklum balas dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit. iii. Untuk pertanyaan rumit, kami akan memberi maklum balas dalam tempoh 4 hari bekerja dari tarikh penerimaan. <p>c. <u>Kaunter Cawangan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, kami akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut. • Sekiranya tindakan susulan diperlukan, kami akan memberi maklum balas dalam masa 2 hari bekerja. • Sekiranya pertanyaan adalah rumit, kami akan memberi maklum balas dalam tempoh 4 hari bekerja.
7.	Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.	<p>a. Kami akan menghantar aduan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan dalam tempoh 24 jam pada hari bekerja.</p> <p>b. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan / isu tersebut.</p> <p>c. Kami akan menangani aduan / isu secara adil, objektif dan tepat pada masanya dengan memaklumkan anda berkenaan keputusan bank tidak lewat daripada 4 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan tersebut.</p> <p>d. Kami akan memastikan anda sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.</p> <p>e. Kami akan memberi maklumat berkenaan saluran tambahan/ alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.</p> <p><i>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</i></p>

III. Perkhidmatan Yang Telus & Berbudi Pekerti

1.	Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka	<p>Anda boleh mendapatkan maklumat berikut dari cawangan kami, pusat perhubungan serta laman sesawang di www.hlb.com.my / www.hlisb.com.my:</p> <p>a. Yuran, caj, penalti/ caj ganti rugi dan kadar untung yang berkaitan serta tanggungjawab dalam produk atau perkhidmatan perbankan.</p> <p>b. Butiran berkaitan produk (seperti belaian pendedahan produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.</p>
2.	Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan tentang produk dan perkhidmatan perbankan.	Kakitangan servis dan jualan kami mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.
3.	Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	Kami berhubung rapat dalam komuniti di mana kami berkhidmat dan komited untuk memahami keperluan anda serta memberikan produk dan perkhidmatan dengan berbudi pekerti agar membolehkan anda memenuhi aspirasi kewangan anda dan meikmati perjalanan pelanggan TOUCH

IV. Perbankan Yang Mudah Diakses

1.	Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan	<p>Kami berada di sini untuk anda, mudah diakses mengikut kemudahan anda melalui pelbagai saluran komunikasi yang tersedia untuk anda:</p> <p>a. Kami memiliki rangkaian hamper 300 cawangan</p>
----	--	--

	maya.	<p>b. Terminal perkhidmatan layan diri yang terletak di cawangan kami dan lokasi-lokasi terpilih</p> <p>c. Pusat Perhubungan kami di 03-76268899</p> <p>d. Laman sesawang di www.hlb.com.my / www.hlsib.com.my</p> <p>e. Aplikasi Perbankan mudah alih Hong Leong</p>
2.	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan untuk pelanggan.	<p>Kami berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran Piawaian perkhidmatan berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"> Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 95%. Pusat Panggilan– Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 20 saat. Perbankan Internet dan Mudah Alih (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%
3.	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	<p>Kami menjemput anda untuk menikmati produk dan perkhidmatan kami dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> berinteraksi dengan kakitangan bank di kedua-dua cawangan mahupun pusat perhubungan. Membaca kempen dan promosi terkini kami. Melawat laman sesawang kami di www.hlb.com.my / www.hlsib.com.my Mengakses dan mengalami Aplikasi Perbankan Mudah Alih Hong Leong kami.
4.	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	<p>Selain saluran biasa seperti cawangan-cawangan, Pusat Perhubungan dan laman sesawang, Hong Leong Bank / Hong Leong Islamic Bank telah memperkenalkan pelbagai cara baharu untuk anda berinteraksi dengan kami. Anda boleh menggunakan sembang web untuk pertanyaan langsung, e-mel yang selamat dan sembang melalui video bagi penambahan di cawangan. Kami juga mendengar anda di media sosial untuk memastikan suara anda didengar. Oleh itu, kami dapat bertindak balas dalam masa nyata kepada kedua-dua aduan dan pujian untuk mewujudkan hubungan yang lebih baik dengan anda. Kami juga menjalankan tinjauan berkala untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan serta mengenal pasti bidang penambahbaikan</p>

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, kemusykilan atau maklum balas, sila telefon, hantarkan surat, e-mel atau faks kepada kami di:

Alamat persuratan:

Service Recovery & Complaint Resolution - Customer Experience

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

Pusat Perkhidmatan Pelanggan : 03-7626 8899 Faks : 03-7946 8888 E-mel : HLOnline@hlbb.hongleong.com.my

Sekiranya maklum balas dan jawapan kami tidak memuaskan, anda boleh membawa perkara tersebut kepada:

ABMConnect

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

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

Emel : banks@abm.org.my

Alamat persuratan :

Persatuan Bank-Bank Di Malaysia

34th Floor, UBN Tower,

10 Jalan P Ramlee,

50250 Kuala Lumpur

Faks : 03-2078 8004

Laman Sesawang : www.abm.org.my

AIBIM

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

Tel : 03-2026 8002 / 03-2026 8003 atau

Emel : admin@aibim.com

Alamat persuratan

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia

4th Floor Menara Bumiputra

21 Jalan Melaka

50100 Kuala Lumpur

Faks : 03-2026 8012

Laman Sesawang : www.aibim.com

BNMTELELINK

(Satu saluran resolusi aduan kepunyaan Bank Negara Malaysia)

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

Emel : bnmtelelink@bnm.gov.my

Alamat persuratan

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat

(LINK)

Ground Floor, D Block

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 diantara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli-ahli mereka dengan orang awam)

Tel: 03-2272 2811

Emel : Enquiries@ofs.org.my

Alamat persuratan :

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia

No.4, Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Faks : 03-2272 1577

Laman Sesawang : www.ofs.org.my

SIDREC

(Satu Saluran yang ditubuhkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia bagi membantu menyelesaikan pertikaian di antara penyedia perkhidmatan kewangan yang merupakan ahli-ahli mereka dengan para pelabur)

Tel : 03-2282 2280

Emel : info@sidrec.com.my

Alamat persuratan :

Securities Industry Dispute Resolution Centre

Unit A-9-1, Level 9, Tower A

Menara UOA Bangsar

No.5, Jalan Bangsar Utama 1,

59000 Kuala Lumpur

Faks : 03-2282 3855

Laman Sesawang : www.sidrec.com.my