

HONG LEONG BANK PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN

Di Hong Leong Bank, kami berazam untuk membina hubungan perbankan yang berterusan dan memuaskan bersama anda, pelanggan kami. Kami menerapkan frasa **Touch**, semangat pengalaman pelanggan Hong Leong Bank yang berteraskan Kepercayaan (**Trust**), Ketepatan masa (**On Time**), Memahami (**Understand**), Menghubungkan (**Connect**) dan Menyenangkan (**Happy**). Matlamat kami adalah 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 menggariskan pelbagai jenis tahap perkhidmatan yang ingin kami sediakan, 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.

AZAM UTAMA

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

1. Bertanggungjawab

- i) Semua produk dan perkhidmatan kami mematuhi undang-undang dan peraturan di Malaysia.
- ii) Kami akan menerangkan dan membantu anda untuk memahami manfaat kewangan yang boleh didapati pada produk dan perkhidmatan kami yang anda pilih, bagaimana ianya berfungsi dan risiko-risiko yang terlibat dengannya.

2. Keadilan

- i) Kami akan berurusan secara adil dan munasabah dengan anda menggunakan cara yang konsisten dan beretika.
- ii) Kami akan menetapkan satu aturan yang jelas bagi memastikan sebarang pertikaian yang mungkin berlaku antara kita akan diselesaikan secara adil dan cepat. Bagi mendapatkan butiran lanjut berkenaan aturan aduan kami, sila layari www.hlb.com.my. Kami akan memberitahu anda cara-cara untuk membuat aduan serta aturan-aturan kami dalam mengendalikannya secara adil dan cepat.
- iii) Kami tidak akan membezakan umur atau jantina dan akan menyediakan produk-produk serta perkhidmatan-perkhidmatan yang mempunyai syarat-syarat yang sama untuk semua.

3. Maklumat Sulit

- i) Kami akan melindungi segala maklumat peribadi anda sebagai sulit dan rahsia serta memastikan keselamatan dan sekuriti ke atas penggunaan maklumat tersebut. Maklumat peribadi anda tidak akan didedahkan melainkan kami mendapat kebenaran dari anda atau apabila diperlukan oleh undang-undang untuk berbuat sedemikian.
- ii) Kami tidak akan menggunakan maklumat peribadi anda untuk tujuan pemasaran kami sekiranya anda memaklumkan kepada kami bahawa anda tidak bersetuju dengan amalan ini.
- iii) Kami akan mematuhi peruntukan-peruntukan yang terkandung di dalam Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 pada setiap masa.

4. Kebolehpercayaan

- i) Kami akan bekerjasama sebagai satu industri supaya anda dapat menikmati sistem-sistem perbankan dan pembayaran yang selamat serta boleh dipercayai.

5. Ketelusan

- i) Kami akan memberikan anda maklumat yang jelas, berkaitan/wajar dan terkini untuk membantu anda membuat keputusan yang baik terhadap produk serta perkhidmatan kami. Satu set terma dan syarat berkaitan setiap produk atau perkhidmatan perbankan, di mana bersesuaian, akan disediakan untuk anda dengan kesemua uran, caj, denda/ganti rugi dan kadar faedah/keuntungan yang berkenaan, liabiliti serta tanggungjawab anda dalam menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan yang telah dinyatakan.
- ii) Kami akan memaklumkan kepada anda melalui pelbagai saluran (contohnya melalui internet, telefon, e-mel atau di cawangan-cawangan kami) tentang produk-produk dan perkhidmatan yang ada disediakan. Anda boleh menghubungi bank anda bagi mendapatkan maklumat atau memberikan maklum balas melalui saluran-saluran ini.
- iii) Kami akan berhati-hati dalam memberikan pandangan yang seimbang berkenaan manfaat dan risiko-risiko yang terdapat pada produk-produk pelaburan, menjelaskan terma-terma kritikal kepada anda, memastikan produk pelaburan tersebut bersesuaian dengan keperluan serta kedudukan kewangan anda.

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

Service Recovery & Complaint Resolution – Customer Experience

Hong Leong Bank Berhad, Tingkat 25, Menara Raja Laut, 228, Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur.

Pusat Perkhidmatan Pelanggan : 03-7626 8899 Faks : 03-7946 8884 E-mel : HLOnline@hlbb.hongleong.com.my
Untuk maklumat terperinci berkenaan Piagam Perkhidmatan Pelanggan termasuk Tahap Perkhidmatan, sila layari https://www.hlb.com.my/clientcharter_BM.htm

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

Telefon ABMConnect : 1-300-88-9980 (talian bebas tol) atau layari eABMConnect <http://www.abm.org.my>

Alamat Surat-menyurat:

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia

Tingkat 34, Menara UBN, 10 Jalan P Ramlee, 50250 Kuala Lumpur

Faks : 03-2078 8004

Tahap Perkhidmatan

Di samping usaha-usaha kami untuk mempertingkatkan tahap perkhidmatan kami, kami juga berazam untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Untuk tujuan ini, kami menyenaraikan di bawah ini tempoh masa yang anda dapat jangkaan bagi setiap perkhidmatan yang berkaitan.

I. Kami berazam untuk mempermudah urusan perbankan anda.		
		Sasaran/Matlamat
1.	Memberikan perkhidmatan dengan kadar segera kepada majoriti pelanggan-pelanggan di setiap cawangan kami.	Dalam masa 5 minit
2.	Menyediakan perkhidmatan yang mesra dan membantu setiap kali anda berurusan dengan kami.	Matlamat kami adalah mencapai kadar penilaian pelanggan 90% amat memuaskan/memuaskan
3.	Membantu anda dalam membuat pilihan yang terbaik untuk wang anda serta anda.	Matlamat kami adalah mencapai kadar penilaian pelanggan 90% amat memuaskan/memuaskan
4.	Menjawab panggilan anda dengan kadar segera apabila anda menghubungi kami di mana-mana cawangan atau Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami.	<u>Cawangan</u> <ul style="list-style-type: none"> Dalam masa 3 deringan <u>Pusat Perkhidmatan Pelanggan</u> <ul style="list-style-type: none"> 80% panggilan dijawab dalam masa 20 saat
5.	Membuka setiap permohonan akaun simpanan asas dengan kadar segera.	Dalam masa 6 minit
6.	Membuka setiap permohonan akaun semasa asas dengan kadar segera.	Dalam masa 6 minit
7.	Menyediakan buku cek anda dengan kadar segera.	Dalam masa 1 hari perniagaan dari tarikh penerimaan permohonan anda untuk buku cek baru
8.	Menyediakan Kad Debit anda dengan kadar segera.	Dalam masa 4 minit dari pembukaan akaun simpanan atau akaun semasa
9.	Menjelaskan cek dengan kadar segera.	Dana dapat digunakan selepas masa 2 hari perniagaan
10.	Membantu pelanggan menguruskan akaun mereka, menyediakan penyata-penyata pinjaman/pembiayaan.	<u>Bagi pembiayaan peribadi</u> <ul style="list-style-type: none"> Secara tahunan atau atas permintaan anda dalam masa 3 hari perniagaan <u>Bagi pembiayaan hartanah</u> <ul style="list-style-type: none"> Secara separuh tahunan atau atas permintaan anda dalam masa 3 hari perniagaan
11.	Menyediakan draf permintaan (matawang tempatan dan asing) dengan kadar segera.	Dalam masa 10 minit
12.	Melaksanakan kiriman wang dalam matawang asing.	Dalam masa 10 minit
13.	Penutupan akaun semasa/simpanan.	Dalam masa 10 minit
II. Kami berazam untuk membantu di saat anda memerlukan kami.		
1.	Menjawab panggilan anda dengan kadar segera apabila anda menghubungi kami di mana-mana cawangan atau Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami.	<u>Cawangan</u> <ul style="list-style-type: none"> Dalam masa 3 deringan <u>Pusat Perkhidmatan Pelanggan</u> <ul style="list-style-type: none"> 80% panggilan dijawab dalam masa 20 saat
2.	Menyelesaikan pertanyaan yang diajukan di kaunter dengan kadar segera.	<u>Cawangan</u> <ul style="list-style-type: none"> Di mana tiada tindakan susulan diperlukan, serta-merta dalam masa kunjungan pertama Di mana tindakan susulan diperlukan, dalam masa hari perniagaan yang berikutnya Di mana pertanyaan adalah rumit, maklumbalas akan diberikan dalam masa 4 hari perniagaan
3.	Menyelesaikan pertanyaan yang diajukan melalui telefon dengan kadar segera.	<u>Cawangan atau Pusat Perkhidmatan Pelanggan</u> <ul style="list-style-type: none"> Di mana tiada tindakan susulan diperlukan, serta-merta dalam masa panggilan pertama Di mana tindakan susulan diperlukan, dalam masa hari perniagaan yang berikutnya Di mana pertanyaan adalah rumit, kami akan kemukakan pertanyaan tersebut kepada pegawai yang boleh menguruskannya. Sekiranya pertanyaan tersebut tidak dapat diselesaikan, maklumbalas akan diberi dalam masa 4 hari perniagaan
4.	Memberikan maklumbalas kepada pertanyaan secara bertulis dengan kadar segera.	<ul style="list-style-type: none"> Pengakuan penerimaan dalam masa 1 hari perniagaan Di mana tiada tindakan susulan diperlukan, dalam masa 1 hari perniagaan Di mana pertanyaan adalah rumit, maklumbalas akan diberikan dalam masa 4 hari perniagaan
5.	Membantu anda secepat mungkin sekiranya Kad ATM, Kad Kredit atau Kad Debit anda hilang atau dicuri.	<ul style="list-style-type: none"> Kad Debit gantian anda akan disediakan dalam tempoh 4 minit (cawangan) Kad Kredit gantian anda akan disediakan dalam tempoh 7 hari perniagaan (termasuk masa penghantaran)

III. Kami berazam untuk mendengar.		
1.	Menyelesaikan aduan pelanggan secara adil, konsisten dan dengan kadar segera.	Matlamat untuk mencapai 85% pelanggan yang berpuashati dengan cara aduan mereka diuruskan
2.	Mendapatkan pendapat serta cadangan dari anda dengan aktif tentang bagaimana kami dapat memperbaiki perkhidmatan kami.	Anda boleh mengisi dan menghantar kembali borang maklumbalas yang terdapat di semua cawangan atau memberikan maklumbalas melalui www.hlb.com.my
IV. Kami berazam untuk memproses permohonan anda secepat mungkin.		
1.	Permohonan Kad Kredit.	Dalam masa 3 hari perniagaan setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank
2.	Permohonan Pinjaman Sewa Beli/Pembiayaan Auto.	Dalam masa 2 hari perniagaan setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank
3.	Permohonan Pinjaman/Pembiayaan.	<u>Pembiayaan Hartanah</u> <ul style="list-style-type: none"> Dalam masa 2 hari perniagaan setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank <u>Pembiayaan Peribadi</u> <ul style="list-style-type: none"> Dalam masa 48 jam setelah semua dokumen dan maklumat diterima oleh bank

Saluran-saluran tambahan bagi menyelesaikan pertikaian

Sekiranya anda tidak berpuashati dengan hasil dari aduan anda atau bagaimana ianya dikendalikan, anda boleh merujuk perkara tersebut kepada salah satu badan di bawah bagi membantu anda menyelesaikan pertikaian tersebut.

1. BNMLINK

(Satu saluran resolusi aduan kepunyaan Bank Negara Malaysia)

Telefon BNMTLELINK : 1-300-88-5465 (LINK) (talian bebas tol) atau
E-mel kepada : bnmtelelink@bnm.gov.my

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK)
Tingkat Bawah, Blok D,
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
Faks : 03-2174 1515
Laman Web : <http://www.bnm.gov.my/bnmlink>

2. ABMConnect

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

Telefon : 1-300-88-9980 (talian bebas tol) atau
Layari eABMConnect : <http://www.abm.org.my>

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia
Tingkat 34, Menara UBN
10 Jalan P Ramlee
50250 Kuala Lumpur
Faks : 03-2078 8004

3. Biro Pengantaraan Kewangan

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

Telefon : 03-2272 2811 atau
E-mel kepada : enquiry@fmb.org.my

Biro Pengantaraan Kewangan
Tingkat 25, Dataran Kewangan Darul Takaful
No.4, Jalan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Faks : 03-2274 5752
Layari : <http://www.fmb.org.my>