

How to lodge a complaint/Cara-cara membuat pengaduan

1

Ways to contact us/*Cara-cara untuk menghubungi kami:*

Any HLBB or HLISB Branches/*Mana-mana Cawangan HLBB atau HLISB*
 Contact number/*Telefon* : +603-27216337 / 03-27216297 / 03-27216383
 Website/*Laman Web* : www.hlb.com.my
 Mailing Address/*Alamat Surat Menyurat* : Customer Experience
 Hong Leong Bank Berhad,
 Level 25, Right Wing, Menara Raja Laut,
 228, Jalan Raja Laut,
 50350 Kuala Lumpur.
 Facsimile/*Faksimili* : +603-2721 6385
 E-mail address/*Alamat E-mel* : customerservice@hlbb.hongleong.com.my

2

Investigation will be conducted by relevant parties upon receipt of feedback via any of the above channels.
Penyiasatan oleh pihak bank akan dilakukan selepas maklumbalas tuan/puan diterima.

3

Upon completion of investigation, a reply will be communicated to the complainant.
Setelah selesainya penyiasatan, pihak bank akan memberi maklumbalas ke atas aduan tuan/puan.

4

If you are not satisfied with our resolution, you may seek to refer your case to:
Sekiranya anda tidak berpuashati dengan penyelesaian kami, anda boleh merujuk kes anda kepada:

1) Central Bank of Malaysia/Bank Negara Malaysia**

Contact number/*Telefon* : 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) (Overseas: +603-2174 1717)
 Facsimile/*Faksimili* : +603-2174 1515
 E-mail/*E-mel* : bnmtelink@bnm.gov.my

2) Ombudsman For Financial Services/Ombudsman Perkhidmatan Kewangan**

Contact number/*Telefon* : +603-2272 2811
 Facsimile/*Faksimili* : +603-2272 1577
 E-mail/*E-mel* : enquiry@ofs.org.my

3) Credit Counseling and Debt Management Agency/Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit**

Contact number/*Telefon* : 1-800-88-2575 (1-800-88-AKPK)
 Facsimile/*Faksimili* : +603-2616 7601
 Website/*Laman Web* : www.akpk.org.my

4) SME Corporation Malaysia (SME Corp.)/Perbadanan Perusahaan Kecil Dan Sederhana Malaysia**

Contact number/*Telefon* : 1-300-30-6000 (Infoline)/+603-2775 6000 (General Line)
 Facsimile/*Faksimili* : +603-2775 6001
 E-mail/*E-mel* : info@smecorp.gov.my

**Subject to type of claims accepted by the respective body/bergantung kepada pihak bertanggungjawab bagi kes/jenis aduan yang diutarakan