



PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN





ISI KANDUNGAN

HALAMAN 01

Pengenalan

HALAMAN 02

**PRINSIP 1 :
Kenali Pelanggan Kami**

HALAMAN 03

**PRINSIP 2 :
Perkhidmatan Yang Cepak
Dan Menepati Masa**

HALAMAN 06

**PRINSIP 3 :
Perkhidmatan Yang Adil,
Telus Dan Berbudi Pekerti**

HALAMAN 08

**PRINSIP 4 :
Perbankan Yang Mudah
Diakses**





A. PENGENALAN

Di Hong Leong Bank (HLB)/Hong Leong Islamic Bank (HLISB), kami komited untuk membina hubungan yang diyakini dan berterusan dengan anda, pelanggan kami. Dengan hasrat untuk menjadi syarikat perkhidmatan kewangan ASEAN yang digital dan inovatif, kami berusaha untuk memberikan pengalaman perbankan yang adil, mudah, berbentuk peribadi dan proaktif – pengalaman perbankan “Built Around You”.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan ini menggariskan komitmen kami, tahap perkhidmatan yang kami janjikan kepada anda dan pelbagai cara untuk anda berhubung dengan kami.



B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN


02.

PRINSIP 1 : Kenali Pelanggan Kami

Kami berhasrat untuk memberikan anda pengalaman peribadi dengan mengenali anda dan memahami keperluan anda. Ini membolehkan kami untuk:

- i. Menjangkakan keperluan anda secara proaktif
- ii. Menawarkan produk dan perkhidmatan yang sesuai dengan keperluan anda

KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
<p>Kami berusaha untuk membantu anda mencari produk yang sesuai untuk memenuhi keperluan anda</p>	<ol style="list-style-type: none"> i. Kakitangan kami yang berpengalaman akan melayani anda ii. Maklumat yang kami kumpulkan dari anda melalui perbualan, borang dan dokumen yang disediakan oleh anda, dapat membantu kami mengenali dan memahami keperluan anda dengan lebih baik Nota: Maklumat yang kami perolehi dari anda akan dikendalikan mengikut garis panduan Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA). Salinan Notis Privasi kami tersedia atas permintaan anda atau dari laman sesawang HLB / HLISB. iii. Kami tidak akan meminta maklumat yang anda telah beri kepada kami atau yang sudah ada dalam rekod kami (kecuali untuk tujuan pengesahan) iv. Kami tidak akan menghubungi anda atau menghantar iklan yang berkaitan penjualan / pemasaran kepada anda sekiranya anda pernah mengarahkan kami untuk tidak melakukannya

PRINSIP 2 : Perkhidmatan Yang Cepak Dan Menepati Masa

Kami berhasrat untuk memberikan perkhidmatan perbankan yang boleh dipercayai dengan:

- i. Komited untuk mencapai piawaian perkhidmatan kami untuk anda
- ii. Cara-cara untuk mengurus aktiviti perbankan anda dijadikan mudah dan ringkas
- iii. Piawaian perkhidmatan kami sepatutnya memenuhi tahap jangkaan piawaian anda; antaranya kesedaran nilai masa anda


03.

KOMITMEN

PIAWAIAN PERKHIDMATAN CAWANGAN

80% PELANGGAN AKAN DILAYAN DALAM PIAWAIAN PERKHIDMATAN YANG DIHARAPKAN

Kami akan melayani anda dengan segera di cawangan kami

Waktu Menunggu

Dalam masa **5 minit** untuk transaksi mudah

Dalam masa **15 minit** untuk urusan kompleks/yang pelbagai

Waktu Melayan

Dalam masa **5 minit** untuk transaksi mudah contohnya, transaksi tunggal, pengeluaran tunai

Dalam masa **20 minit** untuk transaksi yang kompleks contohnya, urus niaga pengiriman wang / simpanan tetap

Kami berusaha untuk mengendalikan permohonan akaun anda dengan segera di cawangan kami

Akaun Semasa Dan Akaun Simpanan

Jangka Masa Pembukaan Akaun

Jenis Akaun	Akaun Simpanan Asas/-i	Akaun Semasa Asas/-i
Pelanggan Baru	Dalam masa 15 minit	Dalam masa 20 minit
Pelanggan Yang Sedia Ada	Dalam masa 10 minit	Dalam masa 10 minit

Nota: Kami akan mengeluarkan Kad ATM / Debit/-i anda pada hari yang sama semasa membuka akaun.

Jangka Masa Penutupan Akaun

Akaun Simpanan Asas/-i	Akaun Semasa Asas/-i
Dalam masa 10 minit	Dalam masa 20 minit

Nota : Jangka masa di atas adalah untuk permohonan individu sahaja. Kami akan memproses permohonan akaun anda mengikut waktu jangka masa di atas apabila kami menerima dokumentasi / maklumat lengkap dari anda. Untuk permohonan tertentu, kami mungkin memerlukan masa tambahan untuk proses pembukaan akaun.

KOMITMEN

Kami berusaha untuk mengendalikan urusan perniagaan anda dengan cekap

PIAWAIAN PERKHIDMATAN
**Piawaian Perkhidmatan Cawangan
Melaksanakan Pengiriman Mata Wang Asing**

Jenis Urusniaga	Potongan Masa	Waktu Diambil
Pemindahan Telegraph Asing Masuk	4:00p.m.	i) Sebelum potongan masa - kredit pada hari yang sama ii) Selepas potongan masa - kredit pada hari perniagaan berikutnya
Pemindahan Telegraph Asing Luar	10.00 a.m. AUD, BND, JPY and NZD	i) Sebelum potongan masa - proses pada hari yang sama ii) Selepas potongan masa - proses pada hari perniagaan yang berikutnya
	11.30a.m. AED, CNH/CNY, SAR, SGD, THB and ZAR	
	2.30p.m. BDT, HKD, IDR and PHP	
	4.00p.m. CAD, CHF, EUR, GBP, USD, DKK, INR, NOK and SEK	

Nota: Kami hanya dapat menentukan tarikh penerimaan kiriman wang setelah kelengkapan maklumat dan pemeriksaan yang diperlukan oleh bank.

Kami berusaha untuk menguruskan permohonan produk anda dengan cekap

Jangka masa untuk Permohonan Produk

Produk	Masa Yang Diambil Adalah Di Antara
Pinjaman Auto/Pembiayaan Auto-i*	2 hari perniagaan
Pinjaman Gadai Janji/Pembiayaan Harta-i *	
Pinjaman Peribadi/Pembiayaan-i *	
Kad Kredit (tidak termasuk waktu hantaran)*	3 hari perniagaan
Pinjaman/Pembiayaan-i (Perusahaan Kecil dan Sederhana)**	5 hari perniagaan

Nota:

* Untuk pemohon individu. Jangka masa di atas adalah untuk permohonan yang diterima oleh Bank dengan maklumat dan dokumen yang lengkap.

** Untuk kes pembiayaan mudah Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) yang diterima oleh Bank dengan maklumat dan dokumen yang lengkap. Jangka masa yang lebih lama mungkin diperlukan untuk pembiayaan PKS yang lebih kompleks.

Kami berusaha untuk memenuhi pertanyaan dan permintaan anda dengan segera

a. HLB Contact Centre

Kami berusaha untuk menyelesaikan pertanyaan anda pada panggilan pertama anda. Walau bagaimanapun, jika tindakan susulan diperlukan, yang berikut akan dilakukan.

Jenis Pertanyaan	Masa Maklum Balas
Pertanyaan Mudah	Dalam masa 3 hari perniagaan dari tarikh panggilan pertama anda
Pertanyaan Kompleks	Dalam masa 4 hari perniagaan

Nota : Pertanyaan mudah merujuk kepada permintaan ringkas. Pertanyaan yang rumit mungkin melibatkan rujukan kepada bahagian lain untuk tindakan selanjutnya.

KOMITMEN
PIAWAIAN PERKHIDMATAN
b. E-mel, Surat dan Media Sosial

Saluran	Akaun Penerimaan Dan Masa Maklum Balas	
	Akaun Penerimaan	Masa Maklum Balas
E-mel	Maklumbalas automatik akan dihantar dengan segera apabila anda e-mel kepada HLOnline@hbb.hongleong.com.my	Dalam 3 hari perniagaan dari tarikh penerimaan, untuk pertanyaan am
Surat	Kami akan menghubungi anda pada hari perniagaan berikutnya dari tarikh penerimaan, untuk pertanyaan am	
Media Sosial	Kami akan menghubungi anda dalam masa 24 jam dari masa penerimaan pertanyaan am anda di laman rasmi akaun HLB Facebook, Twitter dan Instagram	

Nota: Untuk pertanyaan yang kompleks, kami akan memberi maklum balas dalam masa 4 hari perniagaan dari tarikh penerimaan.

c. Perkhidmatan Cawangan

Kami berusaha untuk menyelesaikan pertanyaan anda pada lawatan pertama anda dengan kami. Walau bagaimanapun, jika tindakan susulan diperlukan, yang berikut akan diperhatikan.

Jenis Pertanyaan	Masa Maklum Balas
Aduan	Pengkakuan semua aduan akan dilakukan dalam masa 24 jam pada hari perniagaan
Pertanyaan Mudah	Dalam masa 2 hari perniagaan
Pertanyaan Kompleks	Dalam masa 4 hari perniagaan

Nota : Pertanyaan mudah merujuk kepada permintaan ringkas. Pertanyaan yang rumit mungkin melibatkan rujukan kepada bahagian lain untuk tindakan selanjutnya.

05.

Kami akan menangani aduan/isu anda dengan segera

- i. Kami mempunyai pelbagai saluran untuk anda memberi maklum balas kepada kami
- ii. Kami akan menangani aduan/isu anda secara saksama, adil, objektif dan menepati masa
- iii. Kami akan memaklumkan kepada anda tentang keputusan kami dalam masa 3 hari perniagaan dari tarikh penerimaan
- iv. Jika tempoh masa untuk menangani isu anda berlanjutan, kami akan memaklumkan anda tempoh masa yang diperlukan
- v. Aduan dan maklum balas anda akan diambil secara membina untuk meningkatkan mutu perkhidmatan kami secara berterusan



PRINSIP 3 : Perkhidmatan Yang Adil, Telus Dan Berbudi Perkerti

Kami komited untuk menjalankan segala urusan perniagaan kami dengan cara yang adil dan telus dengan:

- i. Menyediakan maklumat yang jelas dan tepat mengenai produk dan perkhidmatan
- ii. Menyampaikan pengalaman perbankan yang baik dan adil melalui cawangan fizikal dan platform digital kami

KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
<p>Kami adil, terbuka dan telus dalam urusan kami dengan anda</p>	<ol style="list-style-type: none"> i. Anda boleh mendapatkan maklumat melalui laman sesawang kami di www.hlb.com.my/www.hlisb.com.my mengenai yuran, caj, kadar faedah/keuntungan, terma & syarat produk, kontrak dan perjanjian Syariah yang berkenaan semua produk atau perkhidmatan perbankan kami. ii. Kami komited untuk memberikan maklumat yang adil dan tepat. Ini termasuk memastikan kesemua maklumat produk misalnya, terma dan syarat, menerapkan bahasa yang mudah difahami. Tiada perubahan syarat akan dibuat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada anda.

KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
<p>Kakitangan kami dilatih supaya mempunyai pengetahuan yang cukup untuk membantu dan memberi nasihat tentang produk dan perkhidmatan perbankan</p>	<ol style="list-style-type: none">i. Kakitangan perkhidmatan dan jualan kami berpengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan kamiii. Kami mendedahkan dan memaparkan istilah kritikal mengenai ciri-ciri produk, yuran dan caj, risiko dan faedah dengan cara yang jelas dan ringkas untuk andaiii. Anda akan diberikan semua maklumat yang relevan dalam lembaran pendedahan produk sebelum anda membuat keputusaniv. Kami akan menjalankan jualan, pengiklanan dan pemasaran tentang perkhidmatan dan produk kewangan kami dengan tulus
<p>Kami berusaha untuk menyediakan pengalaman perkhidmatan yang menyenangkan buat anda</p>	<ol style="list-style-type: none">i. Kami akan memberikan perhatian teliti, kemahiran dan ketekunan yang sewajarnya apabila berurusan dengan anda agar dapat memberikan maklumat mengenai produk dan perkhidmatan kewangan yang dapat memenuhi keperluan andaii. Kami akan memberi anda penjelasan dengan mudah dan memberikan pilihan yang memenuhi keperluan andaiii. Kami akan menawarkan produk dan perkhidmatan yang berkaitan dengan keperluan kewangan andaiv. Kami berusaha untuk memberikan pengalaman perkhidmatan yang memuaskan untuk memenuhi aspirasi kewangan anda

PRINSIP 4 : Perbankan Yang Mudah Diakses

Kami berusaha untuk menjadikan pengalaman perbankan anda mudah dan senang diakses melalui pelbagai saluran


08.

KOMITMEN	PIAWAIAN PERKHIDMATAN
<p>Cawangan fizikal dan platform digital kami mudah diakses</p>	<p>Anda boleh bank dengan mudah melalui saluran-saluran kami dengan sasaran perkhidmatan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Laman sesawang kami di www.hlb.com.my atau www.hlisb.com.my ii. HLB Connect Online Banking dan HLB Connect App - Min 99% waktu ketersediaan iii. Terminal layan diri yang terletak di cawangan kami dan lokasi terpilih - Min 95% waktu ketersediaan iv. HLB Contact Centre di 03-76268899 - Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 20 saat v. Rangkaian cawangan kami di seluruh Malaysia
<p>Kami akan memaklumkan anda mengenai pelbagai pilihan untuk memudahkan perbankan anda</p>	<p>Anda boleh mengetahui tentang pelbagai pilihan perbankan mudah dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Melayari laman sesawang kami di www.hlb.com.my/ www.hlisb.com.my ii. Mengakses HLB Connect Online Banking dan HLB Connect App kami iii. Mendapatkan maklumat dari kempen dan promosi terbaru kami melalui e-risalah/kod QR iv. Berinteraksi dengan kakitangan kami di cawangan, HLB Contact Centre, webchat dan media sosial
<p>Kami sentiasa aktif mencari pemikiran dan cadangan tentang bagaimana kami dapat memberi perkhidmatan lebih baik kepada anda</p>	<p>Kami menjalankan tinjauan kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengumpulkan maklum balas anda dan terus meningkatkan pengalaman perbankan kami</p>

Untuk sebarang pertanyaan, anda boleh menghubungi kami melalui:

HLB Contact Centre

 03-76268899

 HLOnline@hlbb.hongleong.com.my

Untuk sebarang aduan, anda boleh menghubungi kami melalui:

Advokasi Pelanggan

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

 03-76268801 / 03-76268802 / 03-76268812

 customerservice@hlbb.hongleong.com.my

Anda juga boleh membawa perkara tersebut kepada:

Pusat Hubungan BNMLINK

(Satu saluran resolusi aduan kepunyaan Bank Negara Malaysia)

 BNMLINK
4th Floor, Podium Bangunan AICB
No. 10, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur


 1-300-88-5465 / +603-2174 1717 (Luar Negara) / +603-2174 1515 (Fax)

 bnmlink.bnm.gov.my

 www.bnm.gov.my

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

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

 Level 14, Main Block,
Menara Takaful Malaysia
No.4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur

 03-2272 2811 / 03-2272 1577 (Fax)

 enquiry@ofs.org.my

 www.ofs.org.my

