



Piagam Perkhidmatan Pelanggan

Isi Kandungan

Halaman 01 • **Pengenalan**

Halaman 02 • **Prinsip 1**
Kenali Pelanggan Kami

Halaman 03 • **Prinsip 2**
Perkhidmatan Yang Cekap
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 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 kepada semua pelanggan kami, termasuk mereka yang dikenal pasti sebagai pelanggan yang mudah terjejas di bawah dokumen dasar BNM tentang Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan. Piagam ini memperincikan tahap perkhidmatan yang boleh anda jangka dari kami dan pelbagai cara untuk menghubungi dengan kami.



B. Piawaian Perkhidmatan

Prinsip 1: Kenali Pelanggan Kami

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

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

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kami berusaha untuk membantu anda mencari produk yang sesuai untuk memenuhi keperluan anda	• Kakitangan kami yang berpengetahuan sentiasa bersedia untuk melayani anda, dan bersedia memberi lebih perhatian untuk memahami keperluan anda serta menyediakan sokongan yang sewajarnya sepanjang keseluruhan kitaran hayat produk dan memastikan penyampaian hasil yang adil. • 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. Sekiranya anda mempunyai sebarang keadaan mudah terjejas, kami akan menyediakan saluran untuk anda menyatakan dan merekodkan keadaan tersebut, supaya kami dapat memberikan jenis bantuan yang sesuai kepada anda. Nota: Maklumat yang kami perolehi dari anda akan dikendalikan mengikut garis panduan Akta Perlindungan Data Peribadi (POPA). Salinan Notis Privasi kami tersedia atas permintaan anda atau dari laman sesawang HLISB. • Kami tidak akan meminta maklumat yang anda telah beri kepada kami atau yang sudah ada dalam rekod kami (kecuali untuk tujuan pengesahan). • 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:

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



Komitmen	Piawaian Perkhidmatan Cawangan 80% pelanggan akan dilayan dalam piawaian perkhidmatan yang diharapkan	
Kami akan melayani anda dengan segera di cawangan kami	Waktu Menunggu	Waktu Melayan
	Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah	Dalam masa 5 minit untuk transaksi mudah contohnya, transaksi tunggal, pengeluaran tunai
Kami berusaha untuk mengendalikan permohonan akaun anda dengan segera di cawangan kami	Dalam masa 15 minit untuk urusan kompleks/yang pelbagai	Dalam masa 20 minit untuk transaksi yang kompleks, contohnya, urus niaga pengiriman wang/simpanan tetap
	Akaun Semasa-i Dan Akaun Simpanan-i Jangka Masa Pembukaan Akaun	
	Jenis Akaun	Akaun Simpanan Asas-i
	Pelanggan Baru	Dalam masa 15 minit
	Pelanggan Yang Sedia Ada	Dalam masa 10 minit
	Dalam masa 20 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	Piawaian Perkhidmatan												
Kami berusaha untuk mengendalikan urusan niaga perbankan anda dengan cekap	Piawaian Perkhidmatan Cawangan Melaksanakan Pengiriman Mata Wang Asing <table><tr><th>Jenis Urusniaga</th><th>Potongan Masa</th><th>Waktu Diambil</th></tr><tr><td>Pemindahan Telegram Asing Masuk</td><td>4:00p.m.</td><td> - Sebelum potongan masa - kredit pada hari yang sama - Selepas potongan masa - kredit pada hari perniagaan berikutnya. </td></tr><tr><td rowspan="4">Pemindahan Telegram Asing Luar</td><td>10.00a.m. AUD, BND, JPY dan NZD</td><td rowspan="4"> - Sebelum potongan masa - proses pada hari yang sama - Selepas potongan masa - proses pada hari perniagaan yang berikutnya </td></tr><tr><td>11.30a.m. AED, CNH/CNY, SAR, SGD, THB dan ZAR</td></tr><tr><td>2.30p.m. BDT, HKD, IDR dan PHP</td></tr><tr><td>4.00p.m. CAD, CHF, EUR, GBP, USD, DKK, INR, NOK dan SEK</td></tr></table> Nota: Kami hanya dapat menentukan tarikh penerimaan kiriman wang setelah kelengkapan maklumat dan pemeriksaan yang diperlukan oleh bank.	Jenis Urusniaga	Potongan Masa	Waktu Diambil	Pemindahan Telegram Asing Masuk	4:00p.m.	- Sebelum potongan masa - kredit pada hari yang sama - Selepas potongan masa - kredit pada hari perniagaan berikutnya.	Pemindahan Telegram Asing Luar	10.00a.m. AUD, BND, JPY dan NZD	- Sebelum potongan masa - proses pada hari yang sama - Selepas potongan masa - proses pada hari perniagaan yang berikutnya	11.30a.m. AED, CNH/CNY, SAR, SGD, THB dan ZAR	2.30p.m. BDT, HKD, IDR dan PHP	4.00p.m. CAD, CHF, EUR, GBP, USD, DKK, INR, NOK dan SEK
Jenis Urusniaga	Potongan Masa	Waktu Diambil											
Pemindahan Telegram Asing Masuk	4:00p.m.	- Sebelum potongan masa - kredit pada hari yang sama - Selepas potongan masa - kredit pada hari perniagaan berikutnya.											
Pemindahan Telegram Asing Luar	10.00a.m. AUD, BND, JPY dan NZD	- Sebelum potongan masa - proses pada hari yang sama - Selepas potongan masa - proses pada hari perniagaan yang berikutnya											
	11.30a.m. AED, CNH/CNY, SAR, SGD, THB dan ZAR												
	2.30p.m. BDT, HKD, IDR dan PHP												
	4.00p.m. CAD, CHF, EUR, GBP, USD, DKK, INR, NOK dan SEK												
Kami berusaha untuk menguruskan permohonan produk anda dengan cekap	Jangka masa untuk Permohonan Produk <table><tr><th>Produk</th><th>Masa Yang Diambil Adalah Di Antara</th></tr><tr><td>Pembiayaan Auto-i*</td><td rowspan="3">2 hari perniagaan</td></tr><tr><td>Pembiayaan Harta-i*</td></tr><tr><td>Pembiayaan Peribadi-i*</td></tr><tr><td>Pembiayaan-i (Perusahaan Kecil dan Sederhana)**</td><td>5 hari perniagaan</td></tr></table> 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.	Produk	Masa Yang Diambil Adalah Di Antara	Pembiayaan Auto-i*	2 hari perniagaan	Pembiayaan Harta-i*	Pembiayaan Peribadi-i*	Pembiayaan-i (Perusahaan Kecil dan Sederhana)**	5 hari perniagaan				
Produk	Masa Yang Diambil Adalah Di Antara												
Pembiayaan Auto-i*	2 hari perniagaan												
Pembiayaan Harta-i*													
Pembiayaan Peribadi-i*													
Pembiayaan-i (Perusahaan Kecil dan Sederhana)**	5 hari perniagaan												
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. <table><tr><th>Jenis Pertanyaan</th><th>Masa Maklum Balas</th></tr><tr><td>Pertanyaan Mudah</td><td>Dalam masa 3 hari perniagaan dari tarikh panggilan pertama anda</td></tr><tr><td>Pertanyaan Kompleks</td><td>Dalam masa 4 hari perniagaan</td></tr></table> Nota: Pertanyaan mudah merujuk kepada permintaan ringkas. Pertanyaan yang rumit mungkin melibatkan rujukan kepada bahagian lain untuk tindakan selanjutnya.	Jenis Pertanyaan	Masa Maklum Balas	Pertanyaan Mudah	Dalam masa 3 hari perniagaan dari tarikh panggilan pertama anda	Pertanyaan Kompleks	Dalam masa 4 hari perniagaan						
Jenis Pertanyaan	Masa Maklum Balas												
Pertanyaan Mudah	Dalam masa 3 hari perniagaan dari tarikh panggilan pertama anda												
Pertanyaan Kompleks	Dalam masa 4 hari perniagaan												

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan																						
	b. E-mel, Surat dan Media Sosial <table><tr><th rowspan="2">Saluran</th><th colspan="2">Akaun Penerimaan Dan Masa Maklum Balas</th></tr><tr><th>Akaun Penerimaan</th><th>Masa Maklum Balas</th></tr><tr><td>E-mel</td><td>Maklumbalas automatik akan dihantar dengan segera apabila anda e-mel kepada HLOnline@hlbb.hongleong.com.my</td><td>Dalam 3 hari perniagaan dari tarikh penerimaan, untuk pertanyaan am</td></tr><tr><td>Surat</td><td colspan="2">Kami akan menghubungi anda pada hari perniagaan berikutnya dari tarikh penerimaan, untuk pertanyaan am</td></tr><tr><td>Media Sosial</td><td colspan="2">Kami akan menghubungi anda dalam masa 24 jam dari masa penerimaan pertanyaan am anda di laman rasmi akaun HLB Facebook, Twitter dan Instagram</td></tr></table> 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. <table><tr><th>Jenis Pertanyaan</th><th>Masa Maklum Balas</th></tr><tr><td>Aduan</td><td>Pengakuan semua aduan anda dilakukan dalam masa 24 jam pada hari perniagaan</td></tr><tr><td>Pertanyaan Mudah</td><td>Dalam masa 2 hari perniagaan</td></tr><tr><td>Pertanyaan Kompleks</td><td>Dalam masa 4 hari perniagaan</td></tr></table> Nota: Pertanyaan mudah merujuk kepada permintaan ringkas. Pertanyaan yang rumit mungkin melibatkan rujukan kepada bahagian lain untuk tindakan selanjutnya.	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@hlbb.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		Jenis Pertanyaan	Masa Maklum Balas	Aduan	Pengakuan semua aduan anda dilakukan dalam masa 24 jam pada hari perniagaan	Pertanyaan Mudah	Dalam masa 2 hari perniagaan	Pertanyaan Kompleks	Dalam masa 4 hari perniagaan
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@hlbb.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																						
Jenis Pertanyaan	Masa Maklum Balas																						
Aduan	Pengakuan semua aduan anda dilakukan dalam masa 24 jam pada hari perniagaan																						
Pertanyaan Mudah	Dalam masa 2 hari perniagaan																						
Pertanyaan Kompleks	Dalam masa 4 hari perniagaan																						
Kami akan menangani aduan/isu anda dengan segera	• Kami mempunyai pelbagai saluran untuk anda memberi maklum balas kepada kami. • Kami akan menangani aduan/isu anda secara saksama, adil, objektif dan menepati masa. • Kami akan memaklumkan kepada anda tentang keputusan kami dalam masa 3 hari perniagaan dari tarikh penerimaan. • Jika tempoh masa untuk menangani isu anda berlanjutan, kami akan memaklumkan anda tempoh masa yang diperlukan. • 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:

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

Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kami adil, terbuka dan telus dalam urusan kami dengan anda	• Anda boleh mendapatkan maklumat melalui laman sesawang kami di 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. • Kami komited untuk memberikan maklumat yang adil dan tepat. Ini termasuk memastikan kesemua maklumat produk misalnya, tarif dan bayaran, terma dan syarat, menerapkan bahasa yang mudah difahami. Tiada perubahan syarat akan dibuat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada anda.



Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kakitangan kami dilatih supaya mempunyai pengetahuan yang cukup untuk membantu dan memberi nasihat tentang produk dan perkhidmatan perbankan	• Kakitangan perkhidmatan dan jualan kami berpengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan kami, dan akan menilai dan bertindak balas dengan sewajarnya terhadap keperluan anda. • Kami mendedahkan dan memaparkan istilah kritikal mengenai ciri-ciri produk, yuran dan caj, risiko dan faedah dengan cara yang jelas dan ringkas untuk anda • Anda akan diberikan semua maklumat yang relevan dalam lembaran pendedahan produk sebelum anda membuat keputusan • Polisi dan prosedur kami akan disampaikan kepada kakitangan, wakil dan ejen yang berkaitan untuk memastikan keselarasan dan pelaksanaan yang berkesan. • Kami akan menjalankan jualan, pengiklanan dan pemasaran tentang perkhidmatan dan produk kewangan kami dengan tulus, dengan memberikan maklumat yang jelas dan memperkasakan anda untuk membuat keputusan kewangan yang tepat untuk anda.
Kami berusaha untuk menyediakan pengalaman perkhidmatan yang menyenangkan buat anda	• 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 anda. • Kami akan memberi anda penjelasan dengan mudah dan memberikan pilihan yang memenuhi keperluan anda. • Kami akan menawarkan produk dan perkhidmatan yang berkaitan dengan keperluan kewangan anda. • Kami berusaha untuk memberikan pengalaman perkhidmatan yang memuaskan untuk memenuhi aspirasi kewangan anda.
<u>Bagi pelanggan mudah terjejas kami,</u> kami komited untuk melindungi anda daripada bahaya atau eksploitasi kewangan dengan memastikan proses khidmat pelanggan kami boleh disesuaikan untuk memenuhi keperluan dan keadaan anda.	• Kami akan memastikan kakitangan kami sentiasa bersedia untuk memberikan bantuan yang diperlukan kepada anda, dan akan proaktif dalam mencari maklumat yang relevan untuk memahami keadaan mudah terjejas anda, bagi menawarkan respons dan penyelesaian yang disesuaikan dengan keperluan dan keadaan anda. • Kami komited untuk menyediakan produk dan perkhidmatan inklusif yang memenuhi keperluan anda dan mengelakkan sebarang kesan yang tidak diingini atau diskriminasi, serta mengurangkan risiko yang mungkin berlaku. Untuk memastikan layanan yang adil, kami akan menawarkan langkah perlindungan seperti maklumat yang dipermudahkan, format komunikasi alternatif, dan sokongan untuk melakukan transaksi yang kompleks.

NOTA: "Pelanggan yang mudah terjejas" merujuk kepada pengguna kewangan yang-

(a) Mungkin menghadapi cabaran dalam mengakses perkhidmatan kewangan atau mungkin memerlukan bantuan untuk terlibat dalam perkhidmatan kewangan, contohnya, orang kurang upaya atau warga emas;

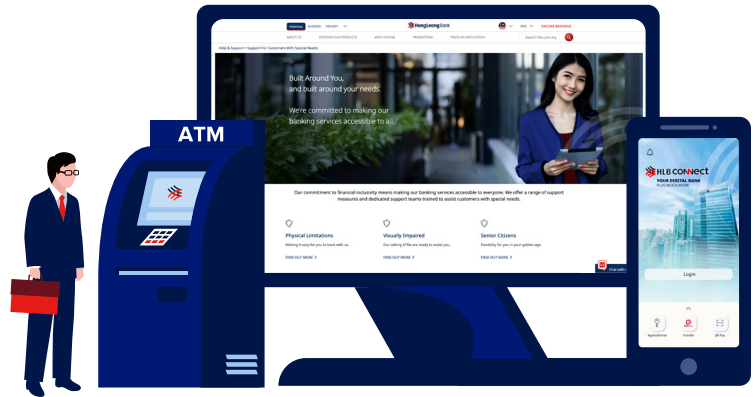
(b) Mempunyai keupayaan yang rendah untuk menahan kejutan kewangan, contohnya, seseorang yang terlampau berhutang atau tidak mempunyai simpanan;

(c) Sedang mengalami atau telah mengalami peristiwa hidup yang buruk yang mengakibatkan kesusahan kewangan sementara atau jangka panjang, contohnya, bencana alam, kehilangan pendapatan sementara, pengangguran, atau kematian/ hilang upaya kekal sepenuhnya pencari nafkah utama; atau

(d) Mempunyai tahap literasi kewangan atau pengalaman yang tidak mencukupi dalam hal kewangan, atau kemahiran bahasa yang lemah, contohnya, seseorang yang hanya bertutur dalam bahasa selain Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris, buta huruf, atau tidak celik digital.

Prinsip 4: Perbankan Yang Mudah Diakses

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



Komitmen	Piawaian Perkhidmatan
Kami berdedikasi untuk menyediakan saluran fizikal dan digital yang mudah diakses oleh semua pelanggan	Anda boleh bank dengan mudah melalui saluran-saluran kami dengan sasaran perkhidmatan berikut: • Laman sesawang kami di www.hlisb.com.my • HLB Connect Online Banking dan HLB Connect App - Min 99% waktu ketersediaan. • Terminal layan diri yang terletak di cawangan kami dan lokasi terpilih - Min 95% waktu ketersediaan. • HLB Connect Centre di 03-76268899 - Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 20 saat. • Rangkaian cawangan kami di seluruh Malaysia.
Kami akan memaklumkan anda mengenai pelbagai pilihan untuk memudahkan perbankan anda	Anda boleh mengetahui tentang pelbagai pilihan perbankan mudah dengan: • Melayari laman sesawang kami di www.hlisb.com.my • Mengakses HLB Connect Online Banking dan HLB Connect App kami. • Mendapatkan maklumat dari kempen dan promosi terbaru kami melalui e-risalah/kod QR. • Berinteraksi dengan kakitangan kami di cawangan, HLB Contact Centre, webchat dan media sosial. Ujian terhadap saluran komunikasi kami dijalankan secara berkala bagi memastikan akses yang efektif secara berterusan.
Kami sentiasa aktif mencari pemikiran dan cadangan tentang bagaimana kami dapat memberi perkhidmatan lebih baik kepada anda	Kami menjalankan tinjauan kepuasan pelanggan secara berkala untuk memantau dan mengumpulkan maklum balas anda dengan objektif menilai dan menambah baik pengalaman perbankan anda bersama kami secara berterusan.

**Untuk sebarang pertanyaan, anda boleh menghubungi kami melalui:
HLB Contact Centre**

 03-7626 8899
 HLOnline@hlbb.hongleong.com.my

**Untuk sebarang aduan, anda boleh menghubungi kami melalui:
Advokasi Pelanggan**

 Level 13A, Menara Hong Leong
No.5, Jalan Damanlela, Bukit Damansara.
50490 Kuala Lumpur

 03-7626 8821 / 03-7626 8802 / 03-7626 8812

 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

Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)

(sebuah badan bebas yang dilantik oleh Bank Negara Malaysia untuk membantu menyelesaikan pertikaian antara pelanggan dan institusi kewangan mereka)

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

 +603-2272 2811

 www.fmos.org.my