



按揭/产业融资服务宪章

我们承诺，我们会秉持诚信和可靠的态度，及时了解您的需求，随时为您服务。本行的按揭/物业融资服务宪章概述了本行的服务准则以及联系方式。倘若本行服务与您的期望不符，请向我们提供反馈，以便我们能改善服务质量。我们非常重视您对本行服务的意见。

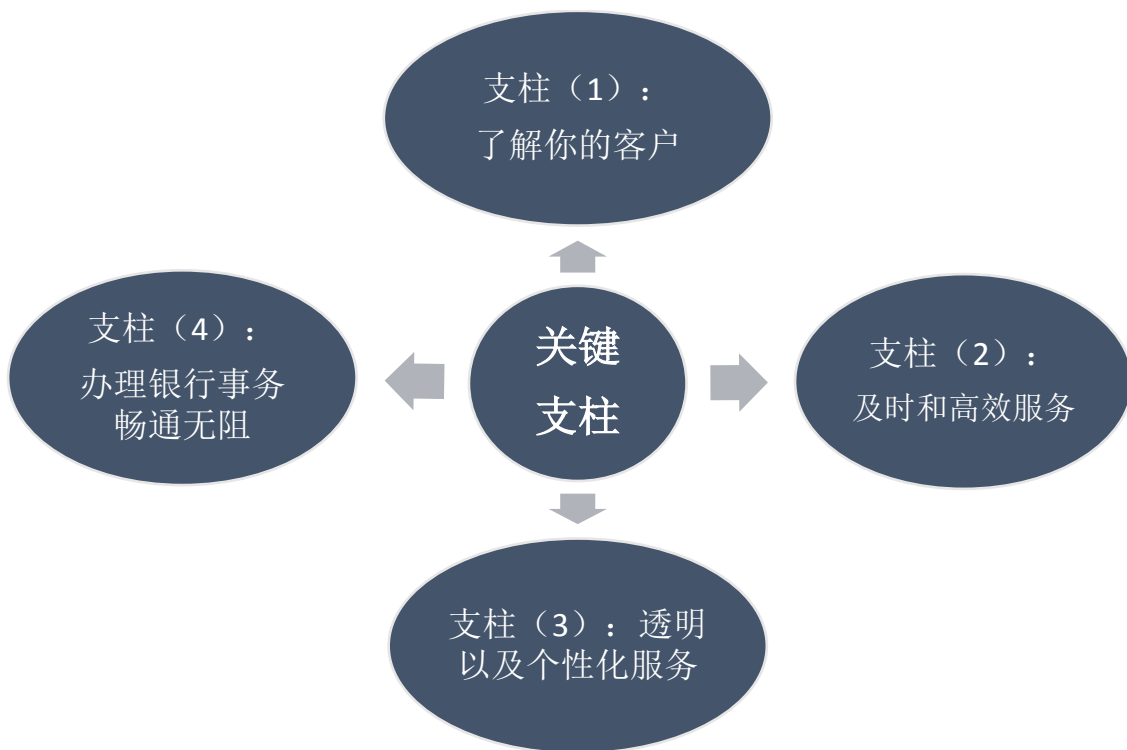
服务准则

我们努力改善服务质量，是为了提供高效的按揭/产业融资服务给客户。因此，我们制定了服务框架，让您享受我们更优质的服务。

这些准则适用于豐隆银行的按揭产品以及豐隆伊斯兰银行的产业融资产品。

关键支柱

我们会努力改善按揭/产业融资的服务准则。我们与客户的关系将遵循以下的重要原则：



支柱（1）：了解你的客户

建立信任

了解客户资料和能力，以便本行能够：

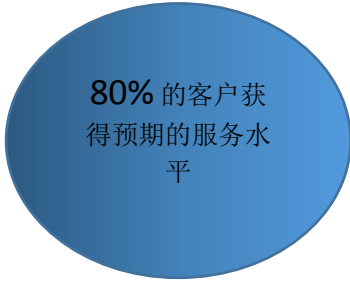
- 预测客户的需求和喜好。
- 提供您要求的产品和服务。

承诺	服务准则
<p>我们会为客户提供能满足您的需求及符合您能力的按揭/产业融资产品。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 我们具备丰富经验和知识的按揭/物业融资销售人员将为您提供服务。• 我们会指导您办理申请手续，包括填写按揭/产业融资申请表、披露个人信息和信贷记录同意书。 <p>产品信息披露说明书（PDS）以及费用和收费说明已上载至本行的网站。文件备有英语版本和国语版本。</p> <p><u>按揭</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 产品信息披露说明书 - https://www.hlb.com.my/zh_cn/personal-banking/loans/property-loan/home-loan.html• 费用和收费 - https://www.hlb.com.my/zh_cn/personal-banking/help-support/fees-and-charges/retail-loans.html <p><u>产业融资</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 产品信息披露说明书 - https://www.hlisb.com.my/en/personal-i/consumer-financing-i/property-financing-i/cm-flexi-property-financing-i.html• 费用和收费 - https://www.hlisb.com.my/en/personal-i/help-support/fees-and-charges/retail-financing.html <ul style="list-style-type: none">• 您会收到产品信息披露说明书，当您：<ul style="list-style-type: none">• 听取按揭/产业融资贷款介绍的时候。• 同意接受按揭/产业融资贷款的时候。• 我们会告诉您申请贷款/融资所需的必备文件或附加/支持文件。• 我们会与您联系，核实和确认申请，避免您的个人资料遭盗用。• 若您对按揭/产业融资有任何疑问，欢迎发送电邮给我们，详情参阅 https://www.hlb.com.my/zh_cn/personal-banking/help-support/contact-us.html• 若您选择接受我们的贷款，您便可以针对您的法律文件或贷款协议中的疑问，向指定律师咨询专业的法律意见。• 若您的贷款申请需要对产业进行估值，您也可以向指定的估值公司了解您的产业估值事宜。

支柱（2）：及时和高效服务

在客户了解以下事项之后，才办理按揭/产业融资申请：

- 所需时间。
- 申办的步骤以及必备的文件。



80% 的客户获得预期的服务水平

承诺	服务准则
我们会为按揭/产业融资申请设定明确的期限。	<ul style="list-style-type: none">• 按揭贷款/产业融资申请（个人）需要两个工作日来完成，从收到齐全文件当天算起。• 若贷款配套有任何变更，我们将在修订前通知您：<ul style="list-style-type: none">• 若检讨按揭/产业融资基准利率，无论是调高或调低，会在 7 天之内通知您。• 若修订按揭/产业融资的条款和条件，会在 21 天之内通知您。• 我们会通过书面、短讯（SMS）或电邮通知您。
我们会及时跟进处理您的按揭/产业融资的投诉/问题。	<ul style="list-style-type: none">• 若有任何未解决的问题，您可以随时通过 customerservice@hlbb.hongleong.com.my 与我们联系。• 若是工作日，我们会在 24 小时之内确认收到您的电邮，否则我们会在下一个工作日回复您的电邮。• 我们将在接获投诉的 4 个工作日之内把银行的回复告诉您。• 若无法在规定的时间内解决问题，我们会给予您一个合理的期限。 <p><i>敬请注意，投诉管理是受制于马来西亚国家银行（BNM）发出的相关指南。</i></p>

支柱（3）：透明以及个性化服务



竭力与客户良好互动，创造优质客户体验：

- 提供客户相关产品和服务的信息。
- 由具备丰富知识以及有能力的按揭/产业融资销售人员为客户提供尽善尽美的服务。

承诺	服务准则
<p>我们行事公开及透明。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我们的产品和服务信息已上载至本行网站： <ul style="list-style-type: none"> <u>按揭</u> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.hlb.com.my/zh_cn/personal-banking/loans.html <u>产业融资</u> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.hlisb.com.my/en/personal-i/consumer-financing-i/property-financing-i/cm-flexi-property-financing-i.html • 任何 MRTA / MRTT 保险产品的营销须由一名注册代理负责，他会提供能满足您需求的适当建议，不过，您可以随时向我们的职员索取 MRTA / MRTT 的基本资料。 • 我们的隐私声明旨在让您了解我们如何收集、披露、传输和存储您的个人信息，以及我们如何赋予您应有的权利和保障。欲知详情，请参阅本行网站的隐私声明（按揭和产业融资）： https://www.hlb.com.my/en/connect/privacy-en.html • 您应该知道，如果您未能履行您的义务，我们可以通过书面通知，将您在本行开设的任何账户中的结余款项与您拖欠本行的未偿余额相抵消。 • 如果您没有回复本行发出的提醒通知，我们将采取法律行动。您的产业将以拍卖方式抵债，而您必须承担一切费用。您也有责任结清产业销售后的差额。 • 法律行动可能会影响您的信用评级，这会导致您的信贷变得更困难或成本更高。 • 您应该了解各种相关法律和法规，包括会影响您个人、按揭/产业融资申请及合同的修订条文，其中包括但不限于以下的法令： <ul style="list-style-type: none"> • National Land Code 1965 • Housing Development (Control and Licensing) Act 1966 • Personal Data Protection Act 2010 • Financial Services Act 2013 • Islamic Financial Services Act 2013 • Insolvency (Voluntary Arrangement) Rules 2017 • Companies Act 2016 • Solicitors' Remuneration (Amendment) Order 2017 • Valuers, Appraisers and Estate Agents Act 1981 • Anti-Money Laundering and Anti-Terrorism Financing and Proceeds of Unlawful Activities Act 2001 • Unclaimed Money Act 1965 • Strata Management Act 2013 • Real Property Gains Tax Act 1976


	<ul style="list-style-type: none"> • 您可以咨询律师的专业意见，了解这些法令和条规如何影响您的按揭/产业融资。
<p>我们充分培训按揭/产业融资销售人员，以为您提供按揭/产业融资相关产品和服务方面的建议及援助。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我们的按揭/产业融资销售人员了解我们的产品和服务。 • 我们秉持有道德及负责任的销售态度，秉公办事，确保没有传达虚假或误导性的信息。 • 我们会提供您包含相关产品信息及条规的文件，并确保您阅读和理解这些文件的内容。 • 我们会根据您的需要推荐适当的产品给您。
<p>我们秉持公平、负责任和专业的态度为您服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我们了解您的需要。 • 我们会解答及执行您的疑问和指示，我们秉持公正、负责任和专业的态度为您服务。我们按照金融客户公平待遇合理期待原则对待您。 • 我们提供满足您期望和需求的选项。 • 我们使用简单明了的词句与您沟通。 • 我们会处理您的投诉直至问题解决为止。

支柱（4）：办理银行事务畅通无阻

我们提供客户轻松便捷的沟通方式：

- 多渠道选项
- 易于触及的沟通渠道

为您提供便捷的
银行服务

承诺	服务准则
我们备有线上和线下管道随时为您服务	<p>我们随时为您服务，您可以通过以下的沟通渠道与我们联系。</p> <ul style="list-style-type: none">• 我们在本地将近 250 间分行；• 客户服务中心热线 03-76268899• 本行网站 www.hlb.com.my / www.hlisb.com.my <p>若您无法按时偿还按揭/产业贷款，请您尽快与银行联系，讨论替代的还款方案。</p> <ul style="list-style-type: none">• 本行客户催收中心： Level 2, PJ City Development, No. 15A, Jalan 219, Section 51A, 46100 Petaling Jaya, Selangor.• 催收中心联络号码： 电话：03-7952 3388 传真：03-7873 8228 <p>电邮地址： MCC2@hlbb.hongleong.com.my 或者 HLBBMPLMORTGAGE@hlbb.hongleong.com.my</p> <p>您也可以向国家银行成立的信贷咨询与债务管理机构（AKPK）求助。它专为个人提供免费的理财、信贷咨询、理财教育和债务重组服务。</p> <ul style="list-style-type: none">• AKPK 地址： Tingkat 5 and 6, Menara Bumiputra Commerce, Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur.• 欢迎拨打 AKPK 电话 +603-2616 7766 或发送电邮至 enquiry@akpk.org.my
我们会主动听取各方意见和建议，改善银行的服务。	<p>您可以通过以下管道提出反馈意见：</p> <ul style="list-style-type: none">• 任何一间豐隆银行分行。• 客户服务中心热线 03-7626 8899• 浏览本行网站 www.hlb.com.my / www.hlisb.com.my <ul style="list-style-type: none">• 实时聊天 • 社交媒体是表达意见的平台。因此，我们会实时回应您的投诉和赞美，进而拉近彼此的融洽关系。• 定期进行调查，了解客户满意度，并确认需要改善的范围。

如果您对按揭/产业融资有任何疑问、顾虑或意见，欢迎致电、写信、发送电邮或传真至：

Customer Advocacy

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

Phone : 03-7626 8801 / 03-76268802 / 03-76268812

E-mail : customerservice@hlbb.hongleong.com.my

如果您对我们的决定不满意，您可以向以下的单位反映您的问题：

ABMConnect

（马来西亚银行协会专为处理公众对银行事务的询问和投诉而设的管道）

电话： 1-300-88-9980（免费热线）

或者

电邮地址： banks@abm.org.my

通讯地址：

The Association of Banks in Malaysia

A-11-1, AICB Building,

No 10 Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

传真： 03-2078 8004

网址： www.abm.org.my

AIBIM

（马来西亚伊斯兰银行协会专为处理公众对伊斯兰银行事务的询问和投诉而设的管道）

电话： 03-2026 8002 / 03-2026 8003

或者

电邮地址： admin@aibim.com

通讯地址：

The Association of Islamic Banking
Institutions

4th Floor Menara Bumiputra 21 Jalan
Melaka

50100 Kuala Lumpur

传真： 03-2026 8012

网址： www.aibim.com

BNMTELELINK

（马来西亚国家银行投诉部）

电话： 1-300-88-5465 (LINK)

（免费热线）

电邮地址：

bnmtelelink@bnm.gov.my

通讯地址：

Laman Informasi Nasihat dan
Khidmat

(LINK)

Ground Floor, D Block

Jalan Dato' Onn

50480 Kuala Lumpur

传真： 03-2174 1515

网址：

www.bnm.gov.my/bnmmlink

Ombudsman for Financial Services:

（调解金融服务供应商和民众纠纷的独立机构）

电话： 03-2272 2811

电邮地址：

Enquiries@ofs.org.my

通讯地址：

Ombudsman For Financial Services

Level 14, Main Block, Menara Takaful
Malaysia

No.4, Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

传真： 03-2272 1577

网址： www.ofs.org.my

SIDREC

（为调解投资者和 SIDREC 成员的金
融纠纷而设立的独立机构。其会员
是持有资本市场服务牌照的公司或
向马来西亚证券委员会注册并从事
受监管活动的公司）

电话： 03-2282 2280

电邮地址： info@sidrec.com.my

通讯地址：

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

传真： 03-2282 3855

网址： www.sidrec.com.my