

## **HSBC & CUSTOMER - VALUE BASED INTERMEDIATION**

At HSBC, we aim to be the world's leading international bank by striving to provide excellent service and experience to our customers. We have a clear direction in terms of policies, framework and governance that puts our customers at the heart of all our decisions. This is demonstrated by our needs based selling that promotes our customers' interests. We continuously share best practices and develop products and solutions that we know are fundamental in generating a positive and sustainable impact to the economy, community and the environment, whilst maintaining our commercial sense.

Our business relationships are aligned with values such as mutual respect, understanding and most importantly, treating our customers fairly. This is the foundation for building trust to sustain long term success by knowing our customers' sensitivities and ensuring that it matches the design range of our products and services.

It is therefore of utmost importance for us to ensure that our intent, strategy and performance are centred on value-based intermediation, Supported by an entrepreneurial mindset, community empowerment, good self-governance and best conduct.

Hence in setting the path for value-based intermediation, HSBC is striving to create and promote a conducive and enabling environment by developing more strategic collaborations with value-based communities, key partners and stakeholders and enhancing disclosure on our commitments, implementation strategies and Key performance indicators.

## **CUSTOMER SERVICE CHARTER – SERVICE STANDARDS**

### **A. BACKGROUND**

The Customer Service Charter (also referred to as Charter) was set up in 2011 with the intention to outline key commitments and service standards for all banks when providing service to customers.

Our customer service charter sets out our commitment to provide you, our customer, with the service you come to expect. We aim to provide quality service and assistance to our customers to meet their different banking needs. We recognise that there will always be room for improvements, and as we establish new and better ways of working, we will formalise processes and procedures and include them here in our Customer Service Charter. This Customer Service Charter is for information purposes only and is not intended to, and does not, create any legally binding rights or obligations.

## B. SERVICE STANDARDS

### PILLAR 1: KNOW YOUR CUSTOMER

**Description:**

To understand the customer profile that enables the bank to:

- Anticipate the customer's needs and preference.
- Offer products and services as per his/her requirements.

**Expected Outcome:**

BUILD TRUST

No	Commitment	Service Standards
1.1	We strive to help customer find the right product to suit his/her need/profile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Knowledgeable staff is available to serve customer.</li> <li>b. Customer's information is gathered during new account opening process to get to know the customer, which may include the completion of banking forms and asking for supporting documents.</li> <li>c. Information on features and fees for the various products and services is available to customer through various channels (i.e. branch/brochures/call centre/bank's website).</li> <li>d. The bank conducts periodic customer satisfaction feedback/surveys to ensure that customer's needs are fulfilled.</li> </ul>

### PILLAR 2: TIMELY & EFFICIENT SERVICE

**Description:**

Deliver a seamless basic/general banking services wherein the customer is aware of:

- Time that will be taken.
- Broadly, the steps/requisite documents involved in executing their instructions.

**Expected Outcome:**

BEING RELIABLE

**Service Level Target:**

80% of the customers are served within the expected service level.

No	Commitment	Service Standards
2.1	We will set a clear expectation on time taken for various services.	Information on time taken to deliver services to customer i.e. expected service standard is made available through various channels (i.e. branch/brochures/call center/bank's website).
2.2	We will serve customers promptly at our branch counter service.	<p><b><u>Customer Waiting Time:</u></b> Within 10 minutes</p> <p><b><u>Customer Serving Time:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 5 minutes for simple transactions e.g. single transaction, cash withdrawals.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 15 minutes for complex transactions e.g. Remittance/FD Transaction.</li> </ul>
2.3	We will efficiently attend to account applications at our branch counter service.	<p><b><u>Account Application Turnaround Time</u></b> (From full documents and information received).</p> <p>a. Open Basic Savings Account</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• New Customer: within 15 minutes.</li> <li>• Existing Customer: within 10 minutes.</li> </ul> <p>b. Open Basic Current Account</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• New Customer: within 20 minutes.</li> <li>• Existing Customer: within 10 minutes.</li> </ul> <p>c. Close Account Turnaround Time</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic Savings Account: within 5 minutes.</li> <li>• Basic Current Account: within 5 minutes.</li> </ul> <p>Note: <i>This does not take into account on boarding process – banks have their own on boarding process/introduction to banks’ products and services.</i></p> <p><b><u>Issuance of Debit Card</u></b> Within same business day of opening savings account.</p>
2.4	We will efficiently attend to banking transactions.	<p><b><u>Executing a foreign currency remittance</u></b> (Commonly used currency)</p> <p>a. Inward – depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Before cut off time: credited on the same day.</li> <li>• After cut off time: credited on next working day.</li> </ul> <p>b. Outward – processing time depending on the cut off time.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Before cut off time: processed on the same day.</li> <li>• After cut off time: processed on next working day.</li> </ul> <p>Note: <i>The date of receiving funds subject to completeness of information and extent of checks/due diligence performed by individual banks.</i></p>
2.5	We will efficiently attend to product applications.	<p><b><u>Product Application Turnaround Time</u></b> (From full documents and information received by the bank)</p> <p>a. Credit Card Application: Within 3 working days + time taken to post the card.</p> <p>b. Mortgage Loan Application (individual): Within 5 working days.</p> <p>c. Loan Application (SME): Within 4 working days</p>
2.6	We will follow through and provide the requisite updates to customer’s queries.	<p>a. <b><u>Phone</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Where no follow up is required – Immediate such as first call resolution.</li> <li>• Where follow up is required – Within 3 working days from date of 1st call.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep customer updated accordingly.</li> </ul> <p><b>b. <u>Written (Email, fax, letter)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For e-mail, letter or fax <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Provide acknowledgement response within 24 hours</li> <li>ii. Respond within 3 working days from date of receipt of enquiry if enquiry is not complex.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Note: Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep the customer updated accordingly.</i></p> <p><b>c. <u>Counter</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Where no follow up is required, bank will endeavour to provide first touch point resolution immediately.</li> <li>• Where follow up is required – within 3 working days from date of 1st visit.</li> <li>• Where enquiry is complex, bank will provide a reasonable timeframe and keep customer updated accordingly.</li> </ul>
2.7	We will address customer's complaints/issues consistently and promptly.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acknowledge customer's complaints/issues within 24 hours of a working day.</li> <li>b. Communicate clearly on the complaint/issue.</li> <li>c. Address the complaint/issue in an equitable, objective and timely manner by informing customer on bank's decision within 10 working days from the date of the receipt of the complaint.</li> <li>d. Keep customer updated if unable to address issues within the stipulated timeframe.</li> <li>e. Provide information on escalation to higher alternative avenues if the queries are not to the customer's satisfaction at first instance.</li> </ul> <p><i>Note: Complaints management is governed by the guidelines spelt out by Bank Negara Malaysia (BNM) and banks will operate accordingly.</i></p>

### PILLAR 3: Transparent & Personable Service

#### Description:

Endeavour to deliver the customer experience wherein the customer:

- Is given access to products and services related information.
- Is handled by competent and knowledgeable staff who will strive to provide good service.

#### Expected Outcome:

BETTER ENGAGEMENT

No	Commitment	Service Standards
3.1	We are open and transparent in our dealings.	<p>The following Information is made available through any of the various channels of communication such as branch/brochures/call centre/bank's website:</p> <p>Fees, charges, penalties and relevant interest rates and obligations in the use of a banking product or service. Product related details (i.e. product disclosure sheets, terms and conditions) are shared at the point of sale.</p>
3.2	We train our bank personnel to have adequate knowledge to advise and assist customers on banking products and services.	Sales personnel/Personal Financial Advisor/ Relationship Manager is knowledgeable about the bank's products and services.
3.3	We provide customers a personable service experience.	<p>a. First Impressions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acknowledge customer when customer walks in/approaches the bank counter.</li> <li>• Offer to assist the customer.</li> </ul> <p>b. Understand the customer's needs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ask questions to understand what the customer wants.</li> <li>• Listen attentively to customer.</li> </ul> <p>c. Handle the queries/instructions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide options that meet customer's needs.</li> <li>• Use simple words and explanations with the customer.</li> <li>• Perform end to end follow-up until customer's issue is resolved.</li> </ul>

## PILLAR 4: Banking Made Accessible

### Description:

Offer an engagement model wherein the customer is aware of:

- Multi-channel options.
- Accessibility.

### Expected Outcome:

PROVIDE CONVENIENCE OF BANKING FOR CUSTOMER'S PEACE OF MIND

No	Commitment	Service Standards
4.1	We are easily accessible via various channels i.e. physically & virtually.	<p>Customers are able to locate the physical and virtual channels via <a href="http://www.hsbc.com.my">www.hsbc.com.my</a> or <a href="http://www.hsbcamanah.com.my">http://www.hsbcamanah.com.my</a> in bank's website.</p> <p>Alternatively, customer can download and access our mobile banking app through Apple Store (<a href="https://itunes.apple.com/app/id565993818">https://itunes.apple.com/app/id565993818</a>) or Google Play Store (<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.htsu.hsbcpersonalbanking">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.htsu.hsbcpersonalbanking</a>)</p> <p>Note: <i>Channel availability may vary from bank to bank and customer will be informed of the same.</i></p>
4.2	We provide customers with efficient services via our virtual platforms outside of normal banking hours.	<p>Strive to ensure that our virtual channels meet the following target service levels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Self-service terminal (service uptime/month) – at least 95% of the time measured by machines on a monthly basis.</li> <li>• Call centre – at least 80% calls are to be answered within 45 seconds.</li> <li>• Internet banking (service uptime/month) – 98%.</li> </ul>
4.3	We inform customers on the various options for more convenient banking.	<p>We are accessible via the following channels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet banking</b> <a href="http://www.hsbc.com.my">www.hsbc.com.my</a> <a href="http://www.hsbcamanah.com.my">www.hsbcamanah.com.my</a></li> <li>• <b>Call Centre</b> HSBC Bank Malaysia (Banking &amp; Cards) 1300-88-1388 / +603 8321 5400 Operation hours: 7.30am - 9.30pm  HSBC Amanah (Banking &amp; Cards) 1300-80-2626 / +603 8321 5200 Operation hours: 7.30am - 9.30pm  HSBC Premier &amp; Amanah Premier (Banking &amp; Cards) 1300-88-9393 / +603 8321 5208 Operation hours: 24 hours</li> <li>• <b>Branch</b> (locate nearest branch via bank's website)</li> </ul>

4.4	We actively seek thoughts and suggestions on how banks can serve customers better.	<p>a. We conduct periodic customer satisfaction survey</p> <p>b. We provide available channel for customer to provide feedback:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Internet banking</b> www.hsbc.com.my <a href="http://www.hsbcamanah.com.my">www.hsbcamanah.com.my</a></li> <li>• <b>Call Centre</b> HSBC Bank Malaysia (Banking &amp; Cards) 1300-88-1388 / +603 8321 5400 Operation hours: 7.30am - 9.30pm  HSBC Amanah (Banking &amp; Cards) 1300-80-2626 / +603 8321 5200 Operation hours: 7.30am - 9.30pm  HSBC Premier &amp; Amanah Premier (Banking &amp; Cards) 1300-88-9393 / +603 8321 5208 Operation hours: 24 hours</li> <li>• <b>Branch</b> (locate nearest branch via bank's website)</li> <li>• <b>The Association of Banks in Malaysia (ABM)</b> A-11-1, AICB Building No. 10 Jalan Dato' Onn 50480 Kuala Lumpur ABMConnect: 1300-88-9980 eABMConnect: <a href="http://www.abm.org.my/eabmconnect">www.abm.org.my/eabmconnect</a></li> <li>• <b>Bank Negara Malaysia</b> Customer Contact Centre (BNMTELELINK) Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK) Overseas: 603-2174-1717 Operating Hours: 9.00 a.m. - 5.00 p.m. (Monday – Friday except public holiday) Web form: <a href="http://telelink.bnm.gov.my">telelink.bnm.gov.my</a></li> <li>• <b>Ombudsman for Financial Services (OFS)</b> Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000. Kuala Lumpur Email to: enquiry@ofs.org.my Website : <a href="http://www.ofs.org.my">www.ofs.org.my</a>.</li> </ul>
-----	--	--

## **HSBC DAN PELANGGAN - PENGANTARAAN BERASASKAN NILAI MURNI (VBI)**

Demi mencapai matlamat untuk menjadi peneraju bank bertaraf antarabangsa, kami sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan dan pengalaman yang terbaik terhadap pelanggan. Kami mempunyai hala tuju yang jelas dari aspek polisi, rangka kerja dan pentadbiran, dimana ini diperkukuhkan melalui produk, perkhidmatan dan tingkah laku yang sentiasa mengutamakan kepentingan pelanggan. Amalan murni, tingkah laku dan ciri-ciri produk adalah penting buat kami dalam menjana kesan positif untuk jangka masa panjang untuk ekonomi, komuniti dan alam sekitar tanpa menjejaskan kepentingan komersial untuk pelanggan kami dan HSBC.

Hubungan perniagaan kami selaras dengan nilai-nilai asas seperti hormat-menghormati dan persefahaman dalam menguruskan pelanggan secara adil. Ini adalah dasar bagi memupuk kepercayaan sekaligus dapat mengekalkan kejayaan dalam jangka masa panjang dengan memahami sensitiviti pelanggan agar ia bersesuaian dengan kepelbagaian reka bentuk produk dan perkhidmatan kami.

Oleh itu, adalah amat penting untuk kami memastikan bahawa niat, strategi dan prestasi kami adalah berasaskan nilai keusahawanan, kemasyarakatan, tadbir urus yang cekap dan tingkah laku terbaik.

Dalam menentukan arah yang berasaskan nilai murni, di HSBC kami berusaha untuk memupuk dan mempromosikan persekitaran yang kondusif melalui kepelbagaian strategi yang bertujuan untuk mempercepatkan pelaksanaan inisiatif yang memupuk potensi kecemerlangan, rangkaian perhubungan yang strategik, perkongsian maklumat yang berkualiti dan pengendalian prestasi sepanjang masa.

## **PIAGAM PERKHIDMATAN PELANGGAN – PIAWAIAN PERKHIDMATAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Piagam Perkhidmatan Pelanggan (Piagam) telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan hasrat untuk menggariskan komitmen utama dan piawaian perkhidmatan bagi semua bank dalam penyediaan perkhidmatan kepada para pelanggan mereka.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami menggariskan komitmen kami untuk memberi anda, pelanggan kami, dengan perkhidmatan yang anda boleh harapkan. Kami bertekad untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan sokongan kepada pelanggan kami untuk memenuhi pelbagai keperluan perbankan yang berbeza. Kami menyedari bahawa akan sentiasa ada ruang untuk penambahbaikan, dan dalam mewujudkan cara kerja yang baru dan yang lebih baik, kami akan memformalkan proses dan prosedur yang akan dimasukkan ke dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan kami.

Piagam Perkhidmatan Pelanggan adalah untuk informasi sahaja dan tidak bertujuan untuk, dan tidak mewujudkan sebarang hak-hak sah atau obligasi-obligasi.



## B. PIAWAIAN PERKHIDMATAN

### PRINSIP 1: KENALI PELANGGAN ANDA

#### Huraian:

Memahami profil pelanggan untuk membolehkan bank:

- Menjangka keperluan dan keutamaan/pilihan pelanggan.
- Menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan.

#### Keputusan yang dijangka:

MEMBINA KEPERCAYAAN

No	Komitment	Piawai Perkhidmatan
1.1	Kami berusaha untuk membantu pelanggan mendapatkan produk yang betul dan bersesuaian mengikut profil /keperluan beliau.	<ol style="list-style-type: none"><li>Mempunyai kakitangan yang berpengetahuan untuk melayan pelanggan.</li><li>Untuk mengenali pelanggan, maklumat pelanggan dikumpulkan semasa proses pembukaan akaun baharu. Ini termasuk melengkap borang perbankan dan meminta dokumen sokongan.</li><li>Maklumat tentang ciri-ciri dan yuran bagi pelbagai produk dan perkhidmatan boleh diperolehi oleh pelanggan melalui pelbagai saluran (seperti cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).</li><li>Bank menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan secara berkala bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.</li></ol>

## PRINSIP 2: PERKHIDMATAN YANG CEKAP DAN MENEPATI MASA

### Huraian:

Memberikan perkhidmatan perbankan asas/am dengan lancar di mana pelanggan sedar akan:

- Masa yang akan diambil.
- Secara amnya, langkah-langkah untuk melaksanakan arahan beliau.

### Keputusan yang dijangka:

BOLEH DIPERCAYAI

### Sasaran Tahap Perkhidmatan:

80% daripada pelanggan dilayan dalam lingkungan tahap perkhidmatan yang dijangkakan

No	Komitment	Piawaian Perkhidmatan
2.1	Kami akan menetapkan satu jangka masa yang tertentu untuk pelbagai perkhidmatan.	Maklumat tentang masa yang diambil untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan iaitu piawaian perkhidmatan yang dijangka, boleh diperolehi melalui pelbagai saluran (iaitu cawangan bank/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank).
2.2	Kami akan melayani pelanggan di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan kadar segera.	<p><b><u>Masa menunggu:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam masa 10 minit.</li> </ul> <p><b><u>Masa yang diambil until melayan pelanggan:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam masa 5 minit until transaksi mudah, contohnya satu transaksi, pengeluaran wang tunai.</li> <li>• Dalam masa 15 minit untuk transaksi yang kompleks seperti transaksi pengiriman wang/deposit tetap.</li> </ul>
2.3	Kami akan menguruskan permohonan akaun di kaunter perkhidmatan cawangan kami dengan cekap.	<p>Jangka Masa Untuk Permohonan Akaun (Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Membuka Akaun Simpanan Asas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan Baru: dalam masa 15 minit.</li> <li>• Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit.</li> </ul> </li> <li>Membuka Akaun Semasa Asas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan Baru: dalam masa 20 minit</li> <li>• Pelanggan Sedia Ada: dalam masa 10 minit.</li> </ul> </li> <li>Penutupan Akaun <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akaun Simpanan Asas: dalam masa 5 minit.</li> <li>• Akaun Semasa Asas: dalam masa 5 minit.</li> </ul> </li> </ol> <p><i>Nota: Ini tidak mengambil kira masa yang diambil untuk keseluruhan pemprosesan akaun – setiap bank mempunyai sistem pemprosesan / pengenalan kepada produk dan perkhidmatan bank masing-masing.</i></p> <p><b><u>Pengeluaran Kad Debit</u></b>  Pada hari perniagaan yang sama di mana akaun simpanan dibuka</p>

2.4	Kami akan menguruskan semua transaksi perbankan dengan cekap.	<p><b><u>Melaksanakan pengiriman mata wang asing</u></b>  <i>(mata wang yang digunakan perlu dinyatakan oleh pihak bank)</i></p> <p>a. Pengiriman wang masuk – bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari yang sama.</li> <li>• Selepas had masa yang ditetapkan: dikreditkan pada hari bekerja yang berikutnya.</li> </ul> <p>b. Pengiriman wang keluar – waktu pemprosesan bergantung kepada had masa yang ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum had masa yang ditetapkan: diproses pada hari yang sama.</li> <li>• Selepas had masa yang ditetapkan: diproses pada hari bekerja yang berikutnya.</li> </ul> <p><i>Nota: Tarikh penerimaan kiriman wang adalah tertakluk kepada maklumat yang lengkap dan tahap pemeriksaan/usaha yang wajar dilakukan oleh setiap bank.</i></p>
2.5	Kami akan menguruskan semua permohonan produk dengan cekap.	<p><b>Jangka masa yang diambil untuk permohonan produk.</b>  <i>(Dari penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap oleh bank)</i></p> <p>a. Permohonan Kad Kredit: Dalam masa 3 hari bekerja + masa yang diambil untuk mengepos kad kredit.</p> <p>b. Permohonan Pinjaman Peruncit PKS: Dalam masa 4 hari bekerja.</p> <p>c. Permohonan Pinjaman Gadai Janji (individu): Dalam masa 5 hari bekerja.</p>
2.6	Kami akan mengambil tindakan susulan dan menyediakan maklumat yang terkini berkaitan dengan pertanyaan daripada pelanggan.	<p>a. <b><u>Telefon</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan – Serta-merta pada masa panggilan diterima.</li> <li>• Sekiranya tindakan susulan diperlukan – Dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh panggilan pertama diterima.</li> <li>• Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</li> </ul> <p>b. <b><u>Bertulis (E-mel, faks, surat)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagi e-mel, surat atau faks             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Akaun penerimaan dibalas secara auto dalam masa 24 jam.</li> <li>ii. Memberi maklum balas dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan sekiranya pertanyaan tersebut adalah tidak rumit.</li> </ol> </li> </ul> <p><i>Nota: Di mana pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan</i></p>

		<p><i>memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</i></p>
		<p>c. <b><u>Kaunter</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya tiada tindakan susulan diperlukan, bank akan berusaha untuk memberi satu resolusi dengan serta-merta semasa lawatan tersebut.</li> <li>• Sekiranya tindakan susulan adalah diperlukan – dalam masa 3 hari bekerja dari tarikh lawatan pertama.</li> <li>• Sekiranya pertanyaan adalah rumit, bank akan memberi satu jangka masa yang munasabah dan memastikan pelanggan diberi maklumat terkini dari semasa ke semasa.</li> </ul>
2.7	<p>Kami akan menangani aduan/isu-isu pelanggan secara konsisten dan dengan kadar segera.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aduan penerimaan aduan/isu-isu pelanggan diberikan dalam masa 24 jam pada hari bekerja.</li> <li>b. Berkomunikasi dengan jelas berkenaan aduan / isu tersebut.</li> <li>c. Menangani aduan / isu secara adil, objektif dan tepat pada masanya dengan memaklumkan kepada pelanggan berkenaan keputusan bank dalam masa 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan tersebut.</li> <li>d. Memastikan pelanggan sentiasa diberitahu sekiranya isu-isu tersebut tidak dapat ditangani dalam jangka masa yang telah ditetapkan.</li> <li>e. Memberi maklumat berkenaan saluran tambahan / alternatif sekiranya pelanggan tidak berpuas hati dengan tindakan yang telah diambil oleh pihak bank.</li> </ol> <p><i>Nota: Pengurusan aduan adalah tertakluk kepada garis panduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia dan bank harus beroperasi dengan sewajarnya.</i></p>

### PRINSIP 3: PERKHIDMATAN YANG TELUS DAN BERBUDI PERKERTI

#### Huraian:

Berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik untuk pelanggan di mana pelanggan:

- Diberi akses kepada maklumat produk dan perkhidmatan yang berkaitan.
- Dikendalikan oleh kakitangan yang cekap dan berpengetahuan yang akan berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang baik.

#### Keputusan yang dijangka:

##### JALINAN HUBUNGAN YANG LEBIH BAIK

No	Komitment	Piawaian Perkhidmatan
3.1	Urusan kami dijalankan secara telus dan terbuka.	<p>Maklumat berikut ada disediakan melalui mana-mana saluran komunikasi seperti cawangan/risalah/pusat panggilan/laman sesawang bank:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Yuran, caj, penalti dan kadar faedah yang berkaitan serta obligasi dalam penggunaan produk atau perkhidmatan perbankan.</li> <li>Butiran berkaitan produk (seperti lembaran penzahiran produk, terma dan syarat) adalah dikongsi pada masa urusan transaksi dilakukan.</li> </ol>
3.2	Kami melatih kakitangan bank kami supaya mereka dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi untuk memberikan nasihat dan bantuan kepada pelanggan tentang produk dan perkhidmatan perbankan.	Kakitangan Jualan/penasihat kewangan Peribadi/ Pengurus Perhubungan mempunyai pengetahuan luas tentang produk dan perkhidmatan bank.
3.3	Kami menyediakan perkhidmatan yang mesra dan berbudi pekerti kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tanggapan Pertama <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyambut kedatangan pelanggan / semasa pelanggan datang ke kaunter bank.</li> <li>Menawarkan bantuan kepada pelanggan</li> </ul> </li> <li>Memahami keperluan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>Bertanyakan soalan yang sewajarnya untuk memahami keperluan pelanggan.</li> <li>Mendengar keperluan pelanggan dengan teliti.</li> </ul> </li> <li>Pengendalian pertanyaan/arahan <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan pilihan yang memenuhi keperluan pelanggan.</li> <li>Menggunakan perkataan dan memberikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan. Melaksanakan tindakan susulan yang sewajarnya sehingga isu pelanggan selesai.</li> </ul> </li> </ol>

## PRINSIP 4: PERBANKAN YANG MUDAH DIAKSES

### Huraian:

Menawarkan model perhubungan di mana pelanggan sedar akan:

- Kepelbagaian pilihan saluran.
- Kemudahan untuk mengakses pelbagai saluran perbankan.

### Keputusan yang dijangka:

MENYEDIAKAN KEMUDAHAN PERBANKAN UNTUK KETENANGAN MINDA PELANGGAN

No	Komitment	Piawaian Perkhidmatan
4.1	Kami memudahkan akses perbankan kami melalui pelbagai saluran iaitu secara fizikal dan maya.	<p>Pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang saluran fizikal dan maya yang sedia ada, melalui <a href="http://www.hsbc.com.my">www.hsbc.com.my</a> atau <a href="http://www.hsbcamanah.com.my">www.hsbcamanah.com.my</a> dalam laman sesawang.</p> <p>Atau secara alternatif, pelanggan boleh muat turun dan akses perbankan aplikasi mobil melalui Apple Store (<a href="http://itunes.apple.com/app/id565993818">http://itunes.apple.com/app/id565993818</a>) atau Google Play Store (<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hsbcpersonalbanking">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hsbcpersonalbanking</a>)</p> <p><i>Nota: Ketersediaan saluran mungkin berbeza dari bank ke bank dan pelanggan akan dimaklumkan tentang perkara tersebut.</i></p>
4.2	Kami menyediakan perkhidmatan yang cekap melalui pelantar maya kami di luar waktu perbankan untuk pelanggan.	<p>Berusaha untuk memastikan bahawa saluran maya kami memenuhi sasaran tahap perkhidmatan berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal layan diri (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – Dinilai dari segi ketersediaan mesin setiap bulan – sekurang-kurangnya 95%.</li> <li>• Pusat Panggilan (sekiranya ada) – Sekurang-kurangnya 80% panggilan dijawab dalam masa 45 saat.</li> <li>• Perbankan Internet (waktu perkhidmatan beroperasi/bulan) – 98%.</li> </ul>
4.3	Kami memaklumkan kepada pelanggan tentang pelbagai pilihan yang sedia ada untuk memudahkan perbankan.	<p>Saluran yang disediakan oleh bank adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perbankan Internet</b>  <a href="http://www.hsbc.com.my">www.hsbc.com.my</a>  <a href="http://www.hsbcamanah.com.my">www.hsbcamanah.com.my</a> </li> <li>• <b>Pusat Panggilan</b>            HSBC Bank Malaysia (Perbankan &amp; Kad Kredit)            1300-88-1388 / +603 8321 5400            Waktu operasi: 7.30am - 9.30pm             HSBC Amanah (Perbankan &amp; Kad Kredit)            1300-80-2626 / +603 8321 5200            Waktu operasi: 7.30am - 9.30pm             HSBC Premier &amp; Amanah Premier ((Perbankan &amp; Kad Kredit)            1300-88-9393 / +603 8321 5208            Waktu operasi: 24 jam         </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cawangan Bank</b> (cawangan berdekatan boleh diperolehi melalui laman sesawang)</li> </ul>
4.4	Kami sentiasa berusaha untuk mendapatkan pandangan dan cadangan daripada pelanggan untuk penambahbaikan perkhidmatan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kami membuat kaji selidik Kepuasan Pelanggan secara berkala.</li> <li>b. Kami menyediakan saluran berikut untuk pelanggan memberi maklum balas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perbankan Internet</b>  <a href="http://www.hsbc.com.my">www.hsbc.com.my</a>  <a href="http://www.hsbcamanah.com.my">www.hsbcamanah.com.my</a></li> <li>• <b>Pusat Panggilan</b>  HSBC Bank Malaysia (Perbankan &amp; Kad Kredit)  1300-88-1388 / +603 8321 5400  Waktu operasi: 7.30am - 9.30pm   HSBC Amanah (Perbankan &amp; Kad Kredit)  1300-80-2626 / +603 8321 5200  Waktu operasi: 7.30am - 9.30pm   HSBC Premier &amp; Amanah Premier ((Perbankan &amp; Kad Kredit)  1300-88-9393 / +603 8321 5208  Waktu operasi: 24 jam</li> <li>• <b>Cawangan Bank</b> (cawangan berdekatan boleh diperolehi melalui laman sesawang)</li> <li>• <b>The Association of Banks in Malaysia (ABM)</b>  A-11-1, AICB Building  No. 10 Jalan Dato' Onn  50480 Kuala Lumpur  <i>ABMConnect</i>: 1300-88-9980  <i>eABMConnect</i>:  <a href="http://www.abm.org.my/eabmconnect">www.abm.org.my/eabmconnect</a></li> <li>• <b>Bank Negara Malaysia</b>  Customer Contact Centre (BNMTELELINK)  Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)  Overseas: 603-2174-1717  Waktu operasi: 9.00 a.m. - 5.00 p.m. (Isnin–Jumaat, kecuali cuti umum)  Web form: <a href="http://telelink.bnm.gov.my">telelink.bnm.gov.my</a></li> <li>• <b>Ombudsman for Financial Services (OFS)</b>  Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia  No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000. Kuala Lumpur  Email to: <a href="mailto:enquiry@ofs.org.my">enquiry@ofs.org.my</a>  Website : <a href="http://www.ofs.org.my">www.ofs.org.my</a>.</li> </ul> </li> </ul>