

## **Treat Customers Fairly Charter** **公平对待客户章程** **Piagam Layanan Adil Kepada Pelanggan-Pelanggan**

China Construction Bank (Malaysia) Berhad is committed to deliver good financial consumer outcomes to our customers. We believe in building long-term and mutually beneficial relationships with our customers. This Charter specifies our commitment to provide the highest standards of fairness in all our dealing with our customers.

中国建设银行（马来西亚）有限公司致力于为我们的客户提供优质的金融消费体验。我们深信与我们的客户建立长期和互利的关系。本章程规定了我们在与客户的所有交易中所该提供的最高公平标准承诺。

*China Construction Bank (Malaysia) Berhad komited dalam menyampaikan hasil kewangan pengguna yang baik kepada pelanggan-pelanggan kami. Kami percaya dalam membina hubungan jangka panjang dan saling memanfaatkan pelanggan-pelanggan kami. Piagam ini memperincikan komitmen kami untuk menyediakan piawaian tahap keadilan yang tertinggi dalam semua urusan kami dengan pelanggan-pelanggan kami.*

To protect the interests and financial well-being of our customers:

为保护我们的客户的利益和财务状况：

*Bagi memelihara kepentingan dan kesejahteraan kewangan pelanggan-pelanggan kami:*

### **1. We commit to embed fair dealing into our institution's corporate culture and core values**

我们承诺将公平交易融入本机构的企业文化和核心价值观

***Kami komited untuk menerapkan pengurusan dengan adil dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras institusi kami***

- i. We have set minimum standards on fair business practices in all dealings with our customers. This includes providing financial services or products suitable to our customers' financial circumstances and preserving the confidentiality of our customers' information;

在与客户的所有交易中，我们已设定公平商业惯例的最低标准。这包括提供适合我们的客户财务状况的金融服务或产品，以及保护我们的客户信息的保密性；

*Kami telah menetapkan piawaian minimum amalan perniagaan yang adil dalam semua urusan dengan pelanggan-pelanggan kami. Piawaian ini termasuk menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan yang sesuai berdasarkan kedudukan kewangan pelanggan-pelanggan kami dan memelihara kerahsiaan maklumat pelanggan-pelanggan kami;*

- ii. We provide on-going training to all staff attending to customers to provide quality advice and recommendation; and

我们为所有的员工提供持续的培训，为客户提供优质的忠告和建议；和

*Kami menyediakan latihan berterusan kepada semua kakitangan yang berurusan agar menyediakan nasihat dan saranan yang berkualiti kepada pelanggan-pelanggan kami; dan*

- iii. We will take customers' feedback seriously and provide immediate constructive feedback to our staff.

我们将认真对待客户的反馈，并及时向我们的员工提供建设性的反馈。

*Kami akan mengambil serius maklum balas pelanggan-pelanggan kami dan memberikan maklum balas membina pada kadar segera kepada kakitangan kami.*

### **2. We commit to ensure that customers are provided with fair terms**

我们承诺将确保向客户提供公平的条件

***Kami komited untuk memastikan pelanggan-pelanggan menerima terma-terma yang adil***

- i. We will ensure that the terms in our contracts or agreements are fair, transparent, and well communicated to customers;

我们将确保我们的合同或协议的条款是公平、透明的，并向客户进行良好的传达；

*Kami akan memastikan terma-terma dalam kontrak atau perjanjian kami adalah adil, telus dan disampaikan dengan baik kepada pelanggan-pelanggan;*

ii. We will ensure that terms and conditions set out the respective rights, liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain language; and  
我们将确保条款和条件尽可能以通俗易懂的语言清楚地列明各自的权利、责任和义务；和  
*Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat tersebut menetapkan hak, liabiliti dan kewajipan masing-masing dengan jelas dan seboleh mungkin dalam bahasa yang mudah; dan*

iii. We will ensure that the terms and conditions in contracts or agreements are not altered without prior notification to customers.  
我们将确保在未事先通知客户的情况下不会更改合同或协议的条款和条件。  
*Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tersebut tidak diubah tanpa pemberitahuan kepada pelanggan-pelanggan terlebih dahulu.*

**3. We commit to ensure that customers are provided with clear, relevant and timely information on financial services and products**

我们承诺将确保向客户提供清晰、相关和及时的金融服务和产品信息

***Kami komited untuk memastikan pelanggan-pelanggan kami diberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya mengenai perkhidmatan dan produk kewangan***

i. We will provide customers with relevant and timely information for all our products and services;  
我们将向客户提供我们所有产品和服务相关和及时的信息；  
*Kami akan menyediakan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya kepada pelanggan-pelanggan bagi semua produk dan servis kami;*

ii. We will disclose key product features, fees and charges, risks and benefits in a clear and concise manner; and  
我们将以清晰和简洁的方式披露产品的主要特点、费用和收费、风险和收益；和  
*Kami akan mendedahkan ciri-ciri utama produk, yuran dan caj, risiko dan manfaat dengan jelas dan ringkas; dan*

iii. We will ensure critical terms are brought to customers' attention and explained to the customers.  
我们将确保客户注意到关键条款，并向客户解释清楚。  
*Kami akan memastikan terma penting dimaklumkan dan dijelaskan kepada pelanggan-pelanggan.*

**4. We commit to ensure that our staff, representatives and agents exercise due care, skill and diligence when dealing with customers**

我们承诺将确保我们的员工、代表和代理人在与客户打交道时保持谨慎、善用技巧和勤快

***Kami komited untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami menjalankan tugas dengan teliti, berkemahiran dan tekun apabila berurusan dengan pelanggan-pelanggan***

i. We will conduct sales, advertising and marketing of our financial services and products with integrity and will not make false or exaggerated claims;  
我们将以诚信的态度进行金融服务和产品的销售、广告和营销，并不会进行虚假或夸大的宣传；  
*Kami akan menjalankan jualan, pengiklanan dan pemasaran perkhidmatan kewangan dan produk kami dengan integriti dan tidak membuat pernyataan palsu atau berlebihan;*

ii. We will avoid or clearly disclose actual or potential conflicts of interest; and  
我们将避免或明确披露实际或潜在的利益冲突；和  
*Kami akan mengelak atau mendedahkan secara jelas konflik kepentingan yang sebenar atau yang berpotensi; dan*

- iii. We will ensure staff remuneration takes into consideration whether key performance indicators relating to fair treatment of customers have been achieved.  
我们将确保员工薪酬的考量将会以公平对待客户有关的关键业绩指标是否已经实现为基准。  
*Kami akan memastikan imbuhan kepada kakitangan mengambil kira sama ada penunjuk prestasi utama berkaitan dengan layanan pelanggan-pelanggan yang adil telah dicapai.*

**5. We commit to ensure that customers receive suitable advice and recommendations that take into account their financial needs and circumstances**

我们承诺将确保客户获得考虑到其财务需求和状况的适当建议和推荐

***Kami komited untuk memastikan pelanggan menerima nasihat dan cadangan yang sesuai yang mengambil kira keperluan dan keadaan kewangan mereka***

- i. We will provide clear, relevant and quality advice or recommendations based on adequate consideration of customer's financial objectives, needs, circumstances, financial situation and risk appetite so that customers can make informed decisions;  
我们将在充分考虑客户的财务目标、需求、情况、财务状况和风险偏好的基础上，提供清晰、相关且优质的建议或推荐，以便客户做出明智的决策；  
*Kami akan memberikan nasihat atau cadangan yang jelas, relevan dan berkualiti berdasarkan pertimbangan yang mencukupi tentang objektif kewangan, keperluan, keadaan, situasi kewangan dan selera risiko pelanggan supaya pelanggan boleh membuat keputusan termaklum;*
- ii. We will ensure advice or recommendations are substantiated with a reasonable basis and in the best interest of customers; and  
我们将确保建议或推荐有合理的依据，并符合客户的最佳利益；和  
*Kami akan memastikan nasihat atau cadangan dibuktikan dengan asas yang munasabah dan demi kepentingan terbaik pelanggan; dan*
- iii. We will ensure that our customers' data and privacy are safeguarded.  
我们将确保客户的数据和隐私得到保护。  
*Kami akan memastikan bahawa data dan privasi pelanggan kami dilindungi.*

**6. We commit to ensure that customers' complaints and claims are handled in a prompt, fair and effective manner**

我们承诺将确保迅速、公平、有效地处理客户的投诉和索赔

***Kami komited untuk memastikan aduan dan tuntutan pelanggan dikendalikan dengan segera, adil dan berkesan***

- i. We have in place proper and well documented complaints handling process and provide clear redress options should customers decide to further escalate their complaints;  
我们已制定适当且有据可查的投诉处理流程，并在客户决定进一步升级投诉时提供明确的补救方案；  
*Kami mempunyai proses pengendalian aduan yang betul dan didokumentasikan dengan baik dan menyediakan pilihan penyelesaian yang jelas sekiranya pelanggan membuat keputusan untuk meningkatkan lagi aduan mereka;*
- ii. We will ensure that our staff, representatives and agents are properly trained to handle and resolve complaints in an effective and timely manner; and  
我们将确保我们的员工、代表和代理人接受适当的培训，以便及时、有效处理和解决投诉；  
和  
*Kami akan memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan betul untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan dengan cara yang berkesan dan tepat pada masanya; dan*

- iii. We will monitor and evaluate the nature and trend of complaints received through effective root cause analysis and thereafter take adequate measures to rectify weaknesses identified.  
我们将通过有效的根本原因分析来监控和评估收到的投诉的性质和趋势，然后采取适当措施纠正发现的弱点。

*Kami akan memantau serta menilai sifat dan trend aduan yang diterima melalui analisis punca yang berkesan dan selepas itu mengambil langkah yang mencukupi untuk memperbaiki kelemahan yang dikenal pasti.*

**7. We commit to ensure that vulnerable consumers are treated fairly and equitably, including by our staff, representatives and agents**

我们承诺将确保弱势消费者得到公平和公正的对待，包括我们的员工、代表和代理人

***Kami komited untuk memastikan pengguna yang mudah terjejas dilayan secara adil dan saksama, termasuk oleh kakitangan, wakil dan ejen kami***

- i. We will ensure that we assess the needs of vulnerable consumers in our customer base and target market and implement appropriate policies to meet these needs;

我们将确保评估我行客户群和目标市场中弱势消费者的需求，并实施适当的政策来满足这些需求；

*Kami akan memastikan bahawa kami menilai keperluan pengguna yang mudah terjejas dalam pangkalan pelanggan dan pasaran sasaran kami dan melaksanakan dasar yang sesuai untuk memenuhi keperluan ini;*

- ii. We will ensure that our staff, representatives and agents are well trained to recognise, assess and respond appropriately to the needs of vulnerable customers; and

我们将确保我们的员工、代表和代理人接受良好的培训，以识别、评估和适当响应弱势客户的需求；和

*Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami terlatih untuk mengiktiraf, menilai dan bertindak balas dengan sewajarnya kepada keperluan pelanggan yang mudah terjejas; dan*

- iii. We will have in place sufficient monitoring and evaluation mechanisms to ensure that our staff, representatives and agents are responding to the needs of vulnerable customers and make necessary improvements to ensure vulnerable consumers continue to receive fair and equitable treatment.

我们将建立充分的监测和评估机制，以确保我们的员工、代表和代理人能够满足弱势客户的需求，并做出必要的改进，以确保弱势消费者继续得到公平公正的待遇。

*Kami akan mempunyai mekanisme pemantauan dan penilaian yang mencukupi untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami bertindak balas terhadap keperluan pelanggan yang mudah terjejas dan membuat penambahbaikan yang diperlukan untuk memastikan pengguna yang mudah terjejas terus menerima layanan yang adil dan saksama.*