

## 客户服务章程

中国建设银行（马来西亚）有限公司始终致力于向客户提供可靠、高质量的产品和服务，并符合以下章程：

### 1.公平交易文化

我们将尽最大的能力确保我们对产品和服务所作的任何陈述和保证始终真实、准确，且符合客户实际财务需求。

### 2.公平条款

我们将公平合理地对待所有客户，确保以通俗易懂的语言向所有客户描述我们的产品和服务的条款（例如权利和义务）。

### 3.透明度

我们将在产品披露表中充分披露与产品和服务有关的条件。我们将为客户提供清晰，简洁，全面和及时的信息，包括但不限于关键产品功能、费用、风险和利益、关键条件等，以帮助客户做出明智的决定。

### 4.客户服务

我们将培训所有面向客户的员工，使其能够提供可靠和优质的服务。保证员工在提供产品和服务时不会进行具有欺骗性，欺诈性或其他误导性的行为。我们将避免或明确披露实际或潜在的利益冲突。我们将诚信地提供金融服务、销售产品、进行广告和市场营销。

### 5.隐私权

我们将遵守保密规定，确保根据相关的准则和政策使用客户的数据和信息。

### 6.客户响应

我们欢迎您就我们的产品或服务提出任何疑问、反馈、意见、建议或投诉。我们将及时处理您的反馈，并在必要时采取相应的行动。如有任何反馈或意见，请随时与我们的客户服务人员联系。

中国建设银行（马来西亚）有限公司

地址：马来西亚吉隆坡安邦路142-A，GER大厦南座。

电话：03-21601961

电子邮件：[customerservice@my.ccb.com](mailto:customerservice@my.ccb.com)

7. 本声明中英文版本如不一致，以英文版为准。