

## TERMA DAN SYARAT DUITNOW QR

Terma-terma dan syarat-syarat berikut ("Terma dan Syarat DuitNow QR") mentadbir penggunaan DuitNow QR (ditakrifkan di sini) oleh pelanggan seperti yang disediakan oleh HLB / HLISB dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma dan Syarat untuk Perbankan Dalam Talian & Perbankan Mudah Alih Hong Leong Connect bagi Perkhidmatan Perbankan Digital Peribadi ("Terma dan Syarat Connect"). Terma-terma dalam huruf besar yang digunakan mempunyai makna yang sama seperti yang ditakrifkan dalam Terma-terma Connect melainkan dinyatakan sebaliknya.

### **DEFINISI**

"Akaun"	bermaksud semua jenis akaun deposit yang ditawarkan oleh HLB / HLISB, kecuali akaun-akaun berikut: (a) akaun deposit tetap; (b) akaun junior; (c) akaun mata wang asing; (d) Akaun Simpanan Premium; dan (e) Akaun Semasa Mortgage Plus.
"Hari Perniagaan"	bermaksud mana-mana hari kalendar mulai hari Isnin hingga hari Jumaat, kecuali cuti umum atau cuti bank di Kuala Lumpur.
"Pelanggan"	bermaksud pelanggan HLB/HLISB yang terdiri daripada individu berumur lapan belas (18) tahun dan ke atas.
"DuitNow QR"	bermaksud perkhidmatan yang memudahkan pembayaran atau pemindahan kredit seluruh industri dengan mengimbas Kod QR yang mematuhi standard DuitNow QR.
"Pengendali DuitNow QR"	bermaksud Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (No. Syarikat: 200801035403( 836743-D)
"QR Dinamik"	bermaksud Kod QR yang dihasilkan selepas Peniaga atau Penerima memasukkan jumlah pembayaran atau pemindahan kredit.
"E-Wang"	bermaksud instrumen pembayaran yang menyimpan dana secara elektronik sebagai pertukaran bagi pembayaran dana kepada pengeluar e-wang dan ia boleh diggunakan untuk membuat pembayaran kepada mana mana individu selain daripada pengeluar e-wang.
"Peniaga"	bermaksud perniagaan yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia, pemilik tunggal dan perkongsian, agensi kerajaan, badan berkanun, persatuan, dan entiti yang serupa.
"Kod QR"	bermaksud kod bar dua dimensi yang boleh dibaca menggunakan kamera telefon pintar atau peranti mudah alih yang dilengkapi dengan pembaca QR.

“Penerima”	bermaksud Kod QR yang terpapar yang memerlukan individu (Pelanggan) memasukkan jumlah pembayaran atau pemindahan kredit.
“QR Statik”	bermaksud Kod QR yang terpapar yang memerlukan individu (Pelanggan) memasukkan jumlah pembayaran atau pemindahan kredit.
“Data Peribadi”	bermaksud apa-apa maklumat berkenaan dengan transaksi komersial yang berkaitan secara langsung atau tidak langsung kepada Pelanggan, yang dikenali atau dikenalpasti daripada maklumat termasuk, tetapi tidak terhad kepada, nama Pelanggan, alamat, nombor kad pengenalan, nombor pasport, maklumat perbankan, alamat e-mel dan butiran perhubungan.

## **1. PENGENALAN**

- 1.1 Perkhidmatan DuitNow QR membolehkan Pelanggan memindahkan jumlah yang ditentukan oleh Pelanggan dari Akaun yang ditetapkan oleh Pelanggan ke akaun Peniaga atau Penerima melalui Kod QR Peniaga atau Penerima.
- 1.2 Perkhidmatan DuitNow QR yang ditawarkan adalah sebahagian daripada Perbankan Dalam Talian & Perbankan Mudah Alih Hong Leong Connect HLB / HLISB untuk Perkhidmatan Perbankan Digital Peribadi ("Connect"), dan dengan demikian Terma & Syarat DuitNow QR ini adalah tambahan dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma-terma Connect.

## **2. PERKHIDMATAN DUITNOW QR**

- 2.1 Sekiranya Pelanggan berhasrat untuk menghantar dana melalui DuitNow QR, Pelanggan mesti log masuk ke Connect terlebih dahulu dan memulakan pembayaran dengan mengimbas Kod QR Statik atau Kod QR Dinamik yang dipaparkan oleh Peniaga atau Penerima menggunakan peranti mudah alih.
- 2.2 Pelanggan bertanggungjawab untuk memastikan bahawa jumlah transaksi yang dimasukkan atau dipaparkan pada skrin Aplikasi Connect Pelanggan adalah betul sebelum mengesahkan transaksi untuk DuitNow QR. Jumlah transaksi yang dimasukkan atau dipaparkan melalui Kod QR Peniaga atau Penerima akan dianggap betul setelah Pelanggan mengesahkan transaksi tersebut. HLB/HLISB tiada sebarang kewajipan untuk mengesahkan bahawa jumlah yang dibayar oleh Pelanggan sepadan dengan jumlah Peniaga atau Penerima.
- 2.3 HLB / HLISB akan memaklumkan kepada Pelanggan tentang status setiap transaksi DuitNow QR yang berjaya, gagal atau ditolak melalui Perkhidmatan Pesanan Ringkas ("SMS") atau mana-mana saluran komunikasi HLB / HLISB yang sedia ada.
- 2.4 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa HLB / HLISB tidak mempunyai kewajipan dan tidak perlu mengambil sebarang langkah untuk mengesahkan atau mencari sebarang

pengesahan lain daripada mana-mana pihak sama ada Peniaga atau Penerima berdaftar tersebut adalah Peniaga atau Penerima yang dimaksudkan, dan HLB / HLISB tidak akan dipertanggungjawabkan bagi pemindahan wang kepada Peniaga atau Penerima berdaftar tersebut walaupun orang itu bukanlah Peniaga atau Penerima yang dimaksudkan.

- 2.5 Menurut Klausula 2.4 di atas, Pelanggan bersetuju bahawa sebaik sahaja transaksi DuitNow QR telah disahkan, ia akan dianggap tidak boleh ditarik balik dan Pelanggan tidak akan dapat membatalkan, menghentikan atau melakukan apa-apa perubahan kepada transaksi DuitNow QR itu.

### **3. PEMULIHAN DANA**

- 3.1 Pelanggan mempunyai hak berhubung dengan penyiasatan dan pemulihan pembayaran yang salah dan tidak sah (termasuk penipuan) transaksi DuitNow QR yang dibuat dari Akaun Pelanggan.

### **4. TRANSAKSI DUITNOW QR YANG SALAH/SILAP**

- 4.1 Sekiranya Pelanggan telah melakukan transaksi DuitNow QR yang salah ("Transaksi Salah"), Pelanggan boleh meminta pemulihan dana dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari tarikh Transaksi DuitNow QR Salah dibuat dan HLB / HLISB akan bekerjasama dengan bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Penerima yang terjejas untuk mengembalikan dana tersebut kepada Pelanggan dalam tempoh tujuh (7) Hari Perniagaan dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:

4.1.1 Dana tersebut sebenarnya telah silap dikreditkan ke dalam akaun Peniaga atau Penerima yang terjejas;

4.1.2 Jika dana telah silap dikreditkan, sama ada baki di dalam akaun Peniaga atau Penerima yang terjejas mencukupi untuk menampung amaun pemulihan dana;

4.1.2.1 Jika baki tersebut mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan, dana yang dikreditkan secara silap boleh dipulihkan; dan

4.1.2.2 Sekiranya baki tidak mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan, dana yang dikreditkan secara salah mungkin tidak dapat dipulihkan sepenuhnya dan bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Penerima boleh memindahkan sebahagian daripada dana yang boleh diperolehi semula kepada Pelanggan.

- 4.2 Jika Pelanggan telah membuat Transaksi Salah dan permintaan untuk pemulihan dana diterima oleh HLB / HLISB antara sebelas (11) Hari Perniagaan dan tujuh (7) bulan dari tarikh Transaksi Salah yang dibuat, HLB / HLISB akan bekerjasama dengan bank Peniaga atau Penerima yang terjejas untuk mengembalikan dana tersebut kepada Pelanggan dalam masa lima belas (15) Hari Perniagaan dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:

4.2.1 Bank Peniaga atau Penerima yang terjejas berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara salah kepada Peniaga atau Penerima yang terjejas;

- 4.2.2 Bank Peniaga atau Penerima yang terjejas hendaklah menghantar notifikasi kepada Peniaga atau Penerima yang terjejas secara bertulis berkaitan dengan permintaan pemulihan dana di mana dana yang dikreditkan secara salah akan diperolehi melalui pendebitan akaun Peniaga atau Penerima yang terjejas melainkan jika Peniaga atau Penerima yang terjejas memberikan bukti yang munasabah bahawa Peniaga atau Penerima yang terjejas berhak ke atas dana yang dipersoalkan dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari notifikasi yang sedemikian. Dalam tempoh lima belas (15) Hari Perniagaan, jika Peniaga atau Penerima yang terjejas gagal membuktikan hak atau kelayakan mereka terhadap dana, bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Penerima yang terjejas hendaklah mendebit akaun Peniaga atau Penerima yang terjejas dan HLB / HLISB akan menghantar semula dana kepada Pelanggan.
- 4.3 Jika Pelanggan telah membuat Transaksi Salah dan permintaan untuk pemulihan dana diterima oleh HLB / HLISB selepas tujuh (7) bulan dari tarikh Transaksi Salah yang dibuat, HLB / HLISB akan bekerjasama dengan bank Peniaga atau Penerima yang terjejas untuk memulangkan semula dana yang disebut, dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 5.3.1 Bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Penerima yang terjejas berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara salah kepada Peniaga atau Penerima yang terjejas;
- 5.3.2 Bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Penerima yang terjejas hendaklah mendapatkan keputusan daripada Peniaga atau Penerima yang terjejas sama ada untuk memberi persetujuan dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan; dan
- 5.3.3 Sebaik sahaja persetujuan diperolehi, bank Peniaga atau Penerima yang terjejas hendaklah mendebitkan akaun Peniaga atau Penerima yang terjejas dan HLB / HLISB akan menghantar balik dana kepada Pelanggan dalam masa satu (1) Hari Perniagaan selepas itu.

## **5. TRANSAKSI DUITNOW QR TANPA KEBENARAN ATAU PENIPUAN**

- 5.1 Bagi transaksi DuitNow QR yang tidak diberi kebenaran oleh Pelanggan atau ia satu penipuan, HLB / HLISB akan, apabila menerima laporan daripada Pelanggan yang mendakwa bahawa transaksi DuitNow QR yang tanpa kebenaran atau penipuan dibuat, menghantar kembali dana kepada Pelanggan dengan syarat-syarat berikut dipenuhi:
- 5.1.1 HLB / HLISB hendaklah menjalankan suatu penyiasatan dan menentukan dalam tempoh empat belas (14) hari kalendar, sama ada pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan telah berlaku;
- 5.1.2 Jika HLB / HLISB berpuas hati bahawa arahan pembayaran tanpa dibenarkan atau penipuan memang berlaku dan bukan disebabkan oleh Pelanggan, HLB / HLISB akan memulakan proses pembalikan di mana semua debit yang diposkan ke akaun Pelanggan yang timbul daripada arahan pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan akan dibalikkan.

## 6. LIABILITI DAN GANTI RUGI

- 6.1 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa, melainkan dengan jelas dilarang oleh undang-undang mandatori dan melainkan dan kecuali kerosakan disebabkan kecuaiian atau sengaja ingkar oleh HLB / HLISB secara langsung, HLB / HLISB tidak akan bertanggungjawab kepada Pelanggan atau mana-mana pihak ketiga bagi sebarang kerugian secara, tidak langsung atau akibat, liabiliti, kos, kerosakan, tuntutan, tindakan atau prosiding dalam apa jua bentuk berkenaan dengan apa-apa perkara yang berkaitan dengan perkhidmatan DuitNow QR yang ditawarkan oleh HLB / HLISB yang timbul daripada:
- 6.1.1 Kecuaian, salah laku atau pelanggaran oleh Pelanggan terhadap mana-mana Terma dan Syarat DuitNow QR ini;
  - 6.1.2 Apa-apa pemindahan dana yang salah oleh Pelanggan, termasuklah sebarang pemindahan dana kepada Peniaga atau Penerima yang salah atau pihak ketiga yang salah;
  - 6.1.3 Sebarang kegagalan, kelewatan, kesilapan atau tiada penghantaran dana disebabkan oleh penyelenggaraan sistem, kerosakan atau tiada sebarang rangkaian, perisian atau perkakasan HLB / HLISB dan Pengendali DuitNow QR; atau
  - 6.1.4 Penggantungan, penamatan atau pemberhentian perkhidmatan DuitNow QR.
- 6.2 Sekiranya HLB / HLISB dipertanggungjawabkan terhadap apa-apa kerosakan meskipun dengan Klausu 7.1 di atas, jumlah amaun keseluruhan liabiliti HLB / HLISB hendaklah tidak melebihi amaun prinsipal bagi transaksi yang terbabit yang membawa kepada tuntutan.
- 6.3 Pelanggan hendaklah menanggung rugi, mempertahankan dan mengecualikan HLB / HLISB, gabungan-gabungan HLB / HLISB, dan Pengendali DuitNow QR daripada dan terhadap sebarang tuntutan, prosiding, tindakan, kerugian, ganti rugi, kos (termasuk semua kos perundangan atas dasar ganti rugi), liabiliti atau perbelanjaan, sama ada diramalkan atau tidak, akibat daripada atau yang timbul berkaitan dengan apa-apa kesalahan, perbuatan atau peninggalan oleh Pelanggan (termasuk tetapi tidak terhad kepada kecuaiian Pelanggan, salah laku atau pelanggaran mana-mana Terma dan Syarat DuitNow QR ini).

## 7. AM

- 7.1 Pelanggan mengakui bahawa HLB / HLISB mempunyai hak untuk menukar, menyekat, mengubah, menggantung atau mengubahsuai Terma dan Syarat DuitNow QR ini, dan caj sedemikian untuk penggunaan perkhidmatan DuitNow QR pada bila-bila masa, dengan notis awal selama dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Pelanggan melalui penyiaran di laman web HLB / HLISB atau dengan apa-apa cara yang dianggap sesuai oleh HLB / HLISB. Semakan sedemikian akan berkuatkuasa mulai tarikh yang dinyatakan dalam notis itu. Sekiranya Pelanggan terus mengakses atau menggunakan perkhidmatan DuitNow QR selepas pemberitahuan tersebut, Pelanggan dianggap telah bersetuju dan menerima semakan seperti yang disebutkan di atas.

- 7.2 Pelanggan mengakui bahawa HLB / HLISB boleh menamatkan penggunaan Perkhidmatan DuitNow QR Pelanggan dengan HLB / HLISB atas sebarang sebab, pada bila-bila masa dan tanpa notis bertulis terlebih dahulu.
- 7.3 Pelanggan bersetuju untuk pengumpulan, penggunaan dan pendedahan Data Peribadi Pelanggan oleh HLB / HLISB, gabungan-gabungan HLB / HLISB, pembekal perkhidmatan HLB / HLISB dan Pengendali DuitNow QR seperti yang diperlukan untuk tujuan perkhidmatan DuitNow QR.
- 7.4 Terma dan Syarat DuitNow QR, Terma dan Syarat Umum Akaun dan Terma-terma Connect hendaklah dibaca sebagai keseluruhan perjanjian. Sekiranya terdapat sebarang konflik dan/atau percanggahan, Terma dan Syarat DuitNow QR ini akan mengatasi tahap konflik dan/atau percanggahan tersebut.
- 7.5 Terma dan Syarat DuitNow QR ini akan ditadbir dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia dan Pelanggan bersetuju untuk mematuhi bidang kuasa eksklusif mahkamah Malaysia berkenaan dengan sebarang pertikaian yang timbul daripada atau berhubung dengan Terma dan Syarat DuitNow QR ini.