

TERMA DAN SYARAT PERKHIDMATAN DUITNOW QR [\(English Version\)](#)

Dikemas Kini pada 24 Mac 2023

Terma dan Syarat berikut ("Terma dan Syarat Perkhidmatan DuitNow QR") mentadbir penggunaan DuitNow QR oleh pelanggan (ditakrifkan di sini) seperti yang disediakan oleh Hong Leong Bank Berhad ("HLB") / Hong Leong Islamic Bank Berhad ("HLISB") dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma dan Syarat untuk penggunaan HLB Connect ("Terma dan Syarat Connect"). Istilah yang menggunakan huruf besar mempunyai makna yang sama seperti yang ditakrifkan dalam Terma dan Syarat Connect melainkan dinyatakan sebaliknya. Dengan menyetujui, mengakses atau memanfaatkan Perkhidmatan DuitNow QR, pelanggan bersetuju untuk terikat dengan Terma dan Syarat Perkhidmatan DuitNow QR.

DEFINISI

"Akaun"	bermaksud akaun perbankan atau akaun kad kredit (hanya boleh digunakan apabila pendebitan QR diaktifkan untuk kad kredit) yang Pelanggan miliki atau berkemungkinan ada dengan HLB/HLISB yang boleh diakses melalui HLB Connect pada bila-bila masa, kecuali untuk jenis akaun perbankan berikut: (a) akaun deposit tetap; (b) akaun mata wang asing; (c) Akaun Simpanan Premium; dan (d) Akaun Semasa Mortgage Plus.
"Hari Perniagaan"	bermaksud hari (selain Sabtu, Ahad dan cuti umum) dimana HLB/HLISB dibuka untuk perniagaan perbankan seperti biasa di Kuala Lumpur.
"QR Rentas Sempadan"	bermaksud perkhidmatan yang memudahkan pembayaran tempat jualan kepada Peniaga Asing dengan mengimbas Kod QR yang dikeluarkan oleh Peniaga Peserta.
"Pelanggan"	bermaksud Pelanggan yang mengekalkan akaun dengan HLB/HLISB dan/atau dengan wakil yang telah diberi kuasa.
"Perkhidmatan DuitNow QR"	bermaksud perkhidmatan yang memudahkan pembayaran di seluruh industri atau pemindahan kredit kad dengan mengimbas Kod QR, yang mematuhi standard DuitNow QR Kebangsaan.
"Pemilik & Pengendali DuitNow QR"	bermaksud Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (No. Syarikat: 200801035403(836743-D)
"QR Dinamik"	bermaksud Kod QR yang dihasilkan atas permintaan dan biasanya mempunyai tarikh luput. Secara amnya QR Dinamik memerlukan Peniaga atau Penerima untuk memasukkan jumlah bayaran atau pemindahan kredit.
"Peniaga Asing"	bermaksud individu yang menetap diluar Malaysia atau syarikat, perbadanan, perniagaan (termasuk pemilik tunggal dan perkongsian) diperbadankan diluar Malaysia yang menerima bayaran melalui perkhidmatan QR Rentas Sempadan, untuk pembelian barangan dan/atau perkhidmatan.
"Peniaga"	bermaksud individu, perbadanan, perniagaan (termasuk pemilik tunggal dan perkongsian) diperbadankan di Malaysia, agensi kerajaan, pertubuhna budak berkanun, dan entiti undang-undang lain yang serupa yang menawarkan barangan dan perkhidmatan untuk mengekalkan akaun mereka dengan Peserta untuk menerima pemindahan kredit dari akaun Pelanggan.

“Peserta”	bermaksud bank atau bukan bank yang telah diberi kelulusan oleh Pemilik & Pengendali DuitNow QR untuk akses “RRP” (contoh: “Real-time Retail Payments”) bagi membolehkan penjelasan dan/atau penyelesaian transaksi QR Rentas Sempadan.
“Participating Switch”	bermaksud institusi asing yang bekerjasama dengan Pemilik & Pengendali DuitNow QR untuk memberi Perkhidmatan QR Rentas Sempadan di negara masing-masing kepada pemeroleh atau pengeluar (mengikut keadaan).
“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.
“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.

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.
- 1.3 QR Rentas Sempadan merupakan tambahan kepada Perkhidmatan DuitNow QR yang membenarkan Pelanggan untuk memindah jumlah yang telah ditentukan oleh Pelanggan daripada Akaun yang ditetapkan oleh Pelanggan kepada Akaun Peniaga Asing dengan mengimbas Kod QR yang dikeluarkan oleh “Participating Switches”. Merujuk kepada Perkhidmatan DuitNow QR melainkan ianya tidak konsisten dengan konteks di Terma dan Syarat Perkhidmatan DuitNow QR ianya merangkumi QR Rentas Sempadan.

2. PERKHIDMATAN DUITNOW QR

- 2.1 Sekiranya Pelanggan berhasrat untuk menghantar dana melalui DuitNow QR, Pelanggan mesti muat turun dan pasang Aplikasi Perbankan Mudah Alih Connect (“**Aplikasi Connect**”) pada perantian mudah alih Pelanggan dan pilih Akaun untuk digunakan oleh HLB/HLISB untuk pemotongan dana bagi pembayaran yang dibuat melalui Perkhidmatan DuitNow QR Service. Aplikasi Connect membolehkan Pelanggan untuk imbas Kod QR Statik atau Dinamik yang dipaparkan oleh Peniaga atau Peniaga Asing or Penerima.
- 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 Peniaga Asing 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 Peniaga Asing atau Penerima yang dimaksudkan, dan HLB / HLISB tidak akan dipertanggungjawabkan bagi pemindahan wang kepada Peniaga atau Peniaga Asing 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.
- 3.2 Semua pertikaian mengenai pembayaran hendaklah dibangkitkan dalam tempoh 30 hari dari tarikh transaksi untuk QR Rentas Sempadan. HLB/HLISB dan Pemilik & Pengendali DuitNow QR berhak untuk menolak sebarang pertikaian yang dibangkitkan oleh Pelanggan selepas tempoh tersebut. Setelah selesai dengan pengendalian pertikaian selaras dengan keperluan Pemilik & Pengendali DuitNow QR, sebarang bayaran balik akan diberi dalam Ringgit Malaysia dan mungkin akan kurang daripada jumlah asal transaksi berdasarkan kadar pertukaran wang asing semasa yang berkaitan.

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 Peniaga Asing 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 Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas;
 - 4.1.2 Jika dana telah silap dikreditkan, sama ada baki di dalam akaun Peniaga atau Peniaga Asing 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. Bank Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima boleh memindahkan sebahagian daripada dana yang boleh diperolehi semula di bank Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima kepada Pelanggan. Namun, sebarang kekurangan disebabkan oleh dana tidak mencukupi akan dipulihkan dari bank Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima akan dianggap sebagai dana tersebut tidak dapat dipulihkan dan HLB/HLISB tidak akan bertanggungjawab untuk mendapatkan semula/membayar balik kekurangan tersebut kepada Pelanggan yang timbul daripada ralat transaksi.
- 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 “Participating Switch” atau bank Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas untuk mengembalikan dana tersebut kepada Pelanggan dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 4.2.1 Bank Peniaga atau Peniaga Asing 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 Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas hendaklah menghantar notifikasi kepada Peniaga atau Peniaga Asing 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 Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas melainkan jika Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas memberikan bukti yang munasabah bahawa Peniaga atau Peniaga Asing 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 Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas gagal membuktikan hak atau kelayakan mereka terhadap dana, bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas hendaklah mendebit akaun Peniaga atau Peniaga Asing 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 Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas untuk memulangkan semula dana yang disebut, dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 4.3.1 Bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara salah kepada Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas;
- 4.3.2 Bank/pengeluar e-duit Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas hendaklah mendapatkan keputusan daripada Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas sama ada untuk memberi persetujuan dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan; dan
- 4.3.3 Sebaik sahaja persetujuan diperolehi, bank Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang terjejas hendaklah mendebitkan akaun Peniaga atau Peniaga Asing 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 yang didakwa oleh Pelanggan telah berlaku; dan
- 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 transaksi 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 Kecuaiian, salah laku atau pelanggaran oleh Pelanggan terhadap mana-mana Terma dan Syarat DuitNow QR ini;
 - 6.1.2 Kekurangan baki di dalam Akaun Pelanggan untuk memproses transaksi melalui Perkhidmatan DuitNow QR;
 - 6.1.3 Pelanggan melebihi had pemindahan Akaun harian;
 - 6.1.4 Sebarang arahan pembayaran yang diberikan atau dikatakan akan diberi oleh Pelanggan;
 - 6.1.5 Apa-apa pemindahan dana yang salah oleh Pelanggan, termasuklah sebarang pemindahan dana kepada Peniaga atau Peniaga Asing atau Penerima yang salah atau pihak ketiga yang salah;
 - 6.1.6 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
 - 6.1.7 Penggantungan, penamatan atau perhentian Perkhidmatan DuitNow QR.
- 6.2 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 Perkhidmatan 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.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan mengenai Terma dan Syarat Perkhidmatan DuitNow QR, Sila emel kami di hlonline@hlbb.hongleong.com.my atau telefon 03-7626 8899.