

TERMA DAN SYARAT PINDAHAN DUITNOW ([English Version](#))

Kemaskini Terakhir: 1 Februari 2023

PERINGATAN: Sila baca dan fahami terma dan syarat di bawah yang mengawal penggunaan Pindahan DuitNow anda.

Terma-terma dan syarat-syarat berikut ("**Terma dan Syarat Pindahan DuitNow**") mentadbir penggunaan Pindahan DuitNow (ditakrifkan di sini) oleh Pelanggan seperti yang disediakan oleh HLB/HLISB dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma dan Syarat bagi penggunaan HLB Connect ("**Terma dan Syarat Connect**"). Terma-terma dalam huruf besar yang digunakan mempunyai makna yang sama seperti yang ditakrifkan dalam Terma dan Syarat Connect melainkan dinyatakan sebaliknya.

DEFINISI

"Akaun"	bermaksud akaun perbankan atau akaun yang Pelanggan ada atau mungkin ada dengan HLB/HLISB, yang boleh diakses melalui HLB Connect pada bila-bila masa kecuali untuk jenis akaun perbankan berikut: (a) akaun simpanan tetap; (b) akaun mata wang asing; (c) Akaun Simpanan Premium; dan (d) Akaun Semasa Mortgage Plus.
"Hari Perniagaan"	bermaksud mana-mana hari kalendar dari Isnin hingga Jumaat, kecuali cuti umum atau cuti bank di Kuala Lumpur.
"ID DuitNow"	bermaksud identifikasi unik Pelanggan seperti nombor telefon mudah alih Pelanggan, Nombor Kad Pengenalan, Nombor Tentera atau Nombor Polis, atau Nombor Pasport (dalam kes Individu) atau dalam kes Bukan Individu, Nombor Pendaftaran Perniagaan, atau mana-mana pengenalpastian lain seperti yang mungkin diperkenalkan oleh Pengendali DuitNow dari semasa ke semasa.
"Pindahan DuitNow"	bermaksud perkhidmatan yang membenarkan Pelanggan untuk memulakan dan menerima pemindahan kredit segera dengan menggunakan akaun penerima atau ID DuitNow.
"Pengendali DuitNow"	bermaksud Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (No. Syarikat: 200801035403 [836743-D]).
"National Addressing Database (NAD)" atau "Pangkalan Data Maklumat Kebangsaan"	bermaksud pusat penyimpanan alamat kebangsaan yang ditubuhkan oleh Pengendali DuitNow yang menghubungkan Akaun atau akaun e-money kepada ID DuitNow penerima dan memudahkan pembayaran dibuat dengan merujuk kepada ID DuitNow penerima.
"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.

1.0 PENGENALAN

- 1.1 Perkhidmatan Pindahan DuitNow membolehkan Pelanggan memindahkan akaun yang ditentukan oleh Pelanggan daripada Akaun yang ditetapkan oleh Pelanggan atau akaun e-money yang diselenggarakan dengan HLB/HLISB ke akaun bank atau akaun e-wang yang

dikendalikan oleh penerima Pelanggan pada peserta Pindahan DuitNow melalui Bayar-ke-Nombor-Akaun dan Bayar-ke-Proksi (Bayar melalui ID DuitNow), atau apa-apa cara lain yang ditetapkan oleh HLB/HLISB atau Pengendali DuitNow dari semasa ke semasa.

- 1.2 Perkhidmatan Pindahan DuitNow yang ditawarkan adalah sebahagian daripada HLB Connect (“**Connect**”), dan dengan demikian Terma dan Syarat Pindahan DuitNow ini adalah tambahan kepada dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma dan Syarat Connect.

2.0 PERKHIDMATAN PINDAHAN DUITNOW

- 2.1 Sekiranya Pelanggan berhasrat untuk menghantar dana melalui Pindahan DuitNow, Pelanggan mesti log masuk ke Connect terlebih dahulu dan memulakan pembayaran dengan memasukkan ID DuitNow penerima.
- 2.2 HLB/HLISB akan melaksanakan 'Pertanyaan Nama' untuk mengesahkan pendaftaran ID DuitNow penerimanya di NAD dan jika penerima didaftarkan, HLB/HLISB akan memaparkan nama penerima Pindahan DuitNow yang didaftarkan itu.
- 2.3 Pelanggan bertanggungjawab untuk memasukkan ID DuitNow penerima dengan betul dan memastikan bahawa nama penerima yang dipaparkan adalah penerima dana yang dimaksudkan sebelum mengesahkan transaksi Pindahan DuitNow.
- 2.4 HLB/HLISB akan memaklumkan kepada Pelanggan tentang status setiap transaksi Pindahan DuitNow yang berjaya, gagal atau ditolak melalui pemberitahuan tolak dalam HLB Connect App atau e-mel, atau mana-mana saluran komunikasi tersedia HLB/HLISB seperti yang dimaklumkan kepada anda sebelum ini.
- 2.5 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 penerima berdaftar tersebut adalah penerima yang dimaksudkan, dan HLB/HLISB tidak akan dipertanggungjawabkan bagi pemindahan wang kepada penerima berdaftar tersebut walaupun orang itu bukanlah penerima yang dimaksudkan.
- 2.6 Menurut Klausula 2.5 di atas, Pelanggan bersetuju bahawa sebaik sahaja transaksi Pindahan DuitNow telah disahkan, ia akan dianggap tidak boleh ditarik balik dan Pelanggan tidak akan dapat membatalkan, menghentikan atau melakukan apa-apa perubahan kepada transaksi Pindahan DuitNow itu.

3.0 PERMINTAAN PERTANYAAN NAMA BERGANDA

- 3.1 Pelanggan dinasihatkan supaya tidak mengemukakan "Permintaan Pertanyaan Nama" berganda tanpa transaksi Pindahan DuitNow yang disahkan. HLB/HLISB tidak akan memaparkan keputusan "Permintaan Pertanyaan Nama" berdasarkan lima (5) Permintaan Pertanyaan Nama berturut-turut yang tidak diikuti dengan transaksi Pindahan DuitNow yang disahkan.
- 3.2 Tanpa prejudis ke atas mana-mana hak dan remedi HLB/HLISB, maka HLB/HLISB berhak untuk menamatkan atau menggantung akses Pelanggan dan penggunaan perkhidmatan Pindahan DuitNow yang dianggap oleh HLB/HLISB mengikut budi bicara mutlak HLB/HLISB bahawa penggunaan tidak sesuai, penipuan, atau mencurigakan sedang dibuat melalui perkhidmatan Pindahan DuitNow, seperti mana "Permintaan Pertanyaan Nama" berganda yang dihantar tanpa transaksi Pindahan DuitNow yang disahkan. Pelanggan dinasihatkan untuk menghubungi HLB/HLISB sekiranya Pelanggan menghadapi sebarang masalah yang berkaitan dengan perkara tersebut.

4.0 PEMULIHAN DANA

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

5.0 TRANSAKSI PINDAHAN DUITNOW YANG SALAH/SILAP

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

- 5.1.1 Dana tersebut sebenarnya telah silap dikreditkan ke dalam akaun penerima yang terjejas;
- 5.1.2 Jika dana telah silap dikreditkan, sama ada baki di dalam akaun penerima yang terjejas adalah mencukupi untuk menampung amaun pemulihan dana;
- 5.1.2.1 Jika baki tersebut mencukupi untuk menampung amaun pemulihan, dana yang dikreditkan secara silap mungkin boleh dipulihkan; dan
- 5.1.2.2 Sekiranya baki tidak mencukupi untuk menampung amaun pemulihan, dana yang dikreditkan secara silap mungkin tidak dapat dipulihkan sepenuhnya dan bank/pengeluar e-money penerima boleh memindahkan sebahagian daripada dana yang boleh diperolehi semula kepada Pelanggan.
- 5.2 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/pengeluar e-money penerima yang terjejas untuk mengembalikan dana tersebut kepada Pelanggan dalam masa lima belas (15) Hari Perniagaan dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 5.2.1 Bank/pengeluar e-money penerima yang terjejas berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara silap kepada penerima yang terjejas; dan
- 5.2.2 Bank/pengeluar e-money penerima yang terjejas hendaklah menghantar notifikasi kepada penerima yang terjejas secara bertulis berkaitan dengan permintaan pemulihan dana di mana dana yang dikreditkan secara silap akan diperolehi melalui pendebitan akaun penerima yang terjejas melainkan jika penerima yang terjejas memberikan bukti yang munasabah bahawa 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 penerima yang terjejas gagal membuktikan kelayakan mereka terhadap dana, bank/pengeluar e-money penerima yang terjejas hendaklah mendebit akaun penerima yang terjejas dan HLB/HLISB akan menghantar semula dana kepada Pelanggan.
- 5.3 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/pengeluar e-money penerima yang terjejas untuk memulangkan semula dana yang disebut, dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 5.3.1 Bank/pengeluar e-money penerima yang terjejas berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah tersilap dikreditkan kepada penerima yang terjejas;

- 5.3.2 Bank/pengeluar e-money penerima yang terjejas hendaklah mendapatkan keputusan daripada penerima yang terjejas sama ada untuk memberi persetujuan dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan; dan
- 5.3.3 Sebaik sahaja persetujuan diperolehi, bank/pengeluar e-money penerima yang terjejas hendaklah mendebitkan akaun penerima yang terjejas dan HLB/HLISB akan menghantar balik dana kepada Pelanggan dalam masa satu (1) Hari Perniagaan selepas itu.

6.0 TRANSAKSI PINDAHAN DUITNOW TANPA KEBENARAN ATAU PENIPUAN

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

7.0 LIABILITI DAN GANTI RUGI

- 7.1 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 yang ditawarkan oleh HLB/HLISB yang timbul daripada:
 - 7.1.1 Kecuaiian, salah laku atau pelanggaran oleh Pelanggan terhadap mana-mana Terma dan Syarat Pindahan DuitNow ini;
 - 7.1.2 Apa-apa pemindahan dana yang salah oleh Pelanggan, termasuklah sebarang pemindahan dana kepada ID DuitNow yang salah, penerima yang salah atau pihak ketiga yang salah;
 - 7.1.3 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; atau
 - 7.1.4 Penggantungan, penamatan atau pemberhentian perkhidmatan Pindahan DuitNow.
- 7.2 Pelanggan hendaklah menanggung rugi, mempertahankan dan mengecualikan HLB/HLISB, gabungan-gabungan HLB/HLISB, dan Pengendali DuitNow daripada dan terhadap sebarang tuntutan, prosiding, tindakan, kerugian, ganti rugi, kos (termasuk semua kos perundangan atas dasar ganti rugi), liabiliti atau perbelanjaan akibat daripada atau yang timbul berkaitan dengan apa-apa kesalahan, perbuatan atau peninggalan oleh Pelanggan (termasuk tetapi tidak terhad

kepada kecuaiian, salah laku atau pelanggaran oleh Pelanggan pada mana-mana Terma dan Syarat Pindahan DuitNow ini).

8.0 AM

- 8.1 Pelanggan mengakui bahawa HLB/HLISB mempunyai hak untuk menukar, menyekat, mengubah, menggantung atau mengubahsuai Terma dan Syarat Pindahan DuitNow ini, dan caj sedemikian untuk penggunaan perkhidmatan Pindahan DuitNow 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 berkuat kuasa mulai tarikh yang dinyatakan dalam notis itu. Sekiranya Pelanggan terus mengakses atau menggunakan perkhidmatan Pindahan DuitNow selepas pemberitahuan tersebut, Pelanggan dianggap telah bersetuju dan menerima semakan seperti yang disebutkan di atas.
- 8.2 Pelanggan mengakui bahawa HLB/HLISB boleh menamatkan penggunaan Perkhidmatan Pindahan DuitNow oleh Pelanggan dengan HLB/HLISB atas sebarang sebab, pada bila-bila masa dengan notis bertulis terlebih dahulu kepada Pelanggan.
- 8.3 Pelanggan bersetuju untuk pengumpulan, penggunaan dan pendedahan Data Peribadi Pelanggan oleh HLB/HLISB, gabungan-gabungan HLB/HLISB, pembekal perkhidmatan HLB/HLISB dan Pengendali DuitNow seperti yang diperlukan untuk tujuan perkhidmatan Pindahan DuitNow.
- 8.4 Terma dan Syarat Pindahan DuitNow, Terma dan Syarat Am Akaun dan Terma dan Syarat Connect hendaklah dibaca sebagai keseluruhan perjanjian. Sekiranya terdapat sebarang konflik dan/atau percanggahan, Terma dan Syarat Pindahan DuitNow ini akan mengatasi tahap konflik dan/atau percanggahan tersebut.
- 8.5 Terma dan Syarat Pindahan DuitNow 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 Pindahan DuitNow ini.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan mengenai Terma dan Syarat Pindahan DuitNow, sila e-mel kami di hlonline@hlbb.hongleong.com.my atau hubungi 03-7626 8899.