

## TERMA DAN SYARAT DUITNOW

Terma-terma dan syarat-syarat berikut ("Terma dan Syarat DuitNow") merangkumi penggunaan Pelanggan ke atas DuitNow (ditakrifkan di sini) seperti yang disediakan oleh Hong Leong Bank Berhad (97141-X) ("HLBB") / Hong Leong Islamic Bank Berhad (686191-W) ("HLISB") dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma-terma dan Syarat-syarat untuk Hong Leong Connect Perbankan Dalam Talian & Perbankan Mudah Alih bagi Perkhidmatan Perbankan Digital Peribadi ("Terma-terma Connect") yang terpakai kepada Individu (ditakrifkan di sini) dan Terma-terma dan Syarat-syarat untuk Perbankan Internet Perniagaan Hong Leong ("Terma-terma BIB") yang terpakai kepada Bukan Individu (seperti yang ditakrifkan di sini).

### DEFINISI

|   |   |
|---|---|
| "Akaun"                                 | bermaksud semua jenis akaun deposit yang ditawarkan oleh HLBB / HLISB, kecuali bagi 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 dari Isnin hingga Jumaat, kecuali cuti umum atau cuti bank di Kuala Lumpur.   |
| "ID Biasa"                              | bermaksud identifikasi unik Pelanggan seperti nombor telefon bimbit Pelanggan, Nombor Kad Pengenalan, Nombor Tentera atau Nombor Polis, atau bagi bukan warganegara Malaysia, Nombor Pasport (dalam kes Individu) atau dalam hal Bukan Individu, Nombor Pendaftaran Perniagaan, atau mana-mana pengenalanpastian biasa lain yang mungkin diperkenalkan oleh Pengendali DuitNow dari semasa ke semasa. |
| "Pelanggan"                             | bermaksud pelanggan-pelanggan HLBB / HLISB yang merupakan individu-individu berumur lapan belas (18) dan ke atas ("Individu") dan bukan individu termasuk perseorangan tunggal, perkongsian, kelab-kelab, persatuan-persatuan, badan-badan sosial, syarikat-syarikat, badan korporat, badan-badan berkanun serta liabiliti perkongsian terhad ("Bukan Individu").                                     |
| "DuitNow"                               | bermaksud perkhidmatan yang membenarkan Pelanggan untuk memulakan dan menerima pemindahan kredit segera dengan menggunakan akaun penerima atau ID DuitNow.  |
| "DuitNow ID"                            | bermaksud ID Biasa yang berdaftar yang dikaitkan dengan Akaun Pelanggan bersama HLBB / HLISB.   |
| "Pengendali DuitNow"                    | bermaksud Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (No. Syarikat: 836743-D).   |
| "National Addressing Database" or "NAD" | bermaksud pusat penyimpanan alamat kebangsaan yang ditubuhkan oleh Pengendali DuitNow yang menghubungkan Akaun 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. PENGENALAN

- 1.1 Perkhidmatan DuitNow membolehkan Pelanggan memindahkan jumlah yang ditentukan oleh Pelanggan dari Akaun yang ditetapkan oleh Pelanggan kepada akaun bank yang dikendalikan oleh penerima Pelanggan pada peserta DuitNow melalui ID DuitNow, atau apa-apa cara lain yang ditetapkan oleh HLBB / HLISB atau pengendali DuitNow dari semasa ke semasa.
- 1.2 Perkhidmatan DuitNow yang ditawarkan adalah sebahagian daripada Perbankan Dalam Talian & Perbankan Mudah Alih Hong Leong Connect untuk Perkhidmatan Perbankan Digital Peribadi ("Connect") atau Perbankan Internet Perniagaan HL ("BIB"), dan oleh itu Terma dan Syarat DuitNow ini adalah sebagai tambahan dan hendaklah dibaca bersama dengan Terma-terma Connect dan Terma-terma BIB.

## 2. PERKHIDMATAN DUITNOW

- 2.1 Sekiranya Pelanggan berhasrat untuk menghantar dana melalui DuitNow, Pelanggan mesti log masuk ke Connect / BIB terlebih dahulu dan memulakan pembayaran dengan memasukkan ID DuitNow penerima.
- 2.2 HLBB / HLISB akan melaksanakan 'Look-up Request' untuk mengesahkan pendaftaran ID DuitNow penerima di NAD dan jika penerima didaftarkan, HLBB / HLISB akan memaparkan nama penerima 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 DuitNow.
- 2.4 HLBB / HLISB akan memaklumkan kepada Pelanggan tentang status setiap transaksi DuitNow yang berjaya, gagal atau ditolak melalui Perkhidmatan Pesanan Ringkas ("SMS") atau mana-mana saluran komunikasi HLBB / HLISB yang sedia ada.
- 2.5 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa HLBB / HLISB tidak mempunyai kewajiban dan tidak diminta mengambil sebarang langkah untuk mengesahkan atau mencari sebarang pengesahan lain daripada mana-mana pihak sama ada penerima berdaftar tersebut adalah penerima yang dimaksudkan, dan HLBB / HLISB tidak akan dipertanggungjawabkan bagi pemindahan wang kepada penerima berdaftar itu walaupun orang itu bukanlah Penerima yang dimaksudkan.
- 2.6 Menurut Klausula 2.4 di atas, Pelanggan bersetuju bahawa sebaik sahaja transaksi DuitNow telah disahkan, ia akan dianggap tidak boleh ditarik balik dan Pelanggan tidak akan dapat membatalkan, menghentikan atau melakukan apa-apa perubahan kepada transaksi DuitNow itu.

## 3. LOOK-UP REQUESTS BERGANDA

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

#### 4. PEMULIHAN DANA

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

#### 5. TRANSAKSI DUITNOW YANG SALAH / KESILAPAN

- 5.1 Sekiranya Pelanggan telah melakukan transaksi DuitNow yang salah ("Transaksi Salah"), Pelanggan boleh meminta pemulihan dana dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari tarikh Transaksi Salah dibuat dan HLBB / HLISB akan bekerjasama dengan bank penerima yang terbabit 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 mencukupi untuk menampung amaun pemulihan dana;
    - 5.1.2.1 Jika baki tersebut mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan, dana yang dikreditkan secara silap boleh dipulihkan; dan
    - 5.1.2.2 Sekiranya baki tidak mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan, dana yang dikreditkan secara salah mungkin tidak dapat dipulihkan sepenuhnya dan bank 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 HLBB / HLISB antara sebelas (11) Hari Perniagaan dan tujuh (7) bulan dari tarikh Transaksi Salah yang dibuat, HLBB / HLISB akan bekerjasama dengan bank penerima yang terbabit untuk mengembalikan dana tersebut kepada Pelanggan dalam masa lima belas (15) Hari Perniagaan dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 5.2.1 Bank penerima yang terbabit berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara salah kepada penerima yang terjejas;
  - 5.2.2 Bank penerima yang terbabit akan menghantar notifikasi kepada penerima yang terbabit secara bertulis berkaitan dengan permintaan pemulihan dana di mana dana yang dikreditkan secara salah akan diperolehi melalui pendebitan akaun penerima yang terbabit melainkan jika penerima yang terbabit memberikan bukti yang munasabah bahawa penerima yang terbabit 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 untuk menetapkan haka tau kelayakkan mereka kepada dana, bank penerima yang terbabit akan mendebit akaun penerima yang terbabit dan HLBB / HLISB akan menghantar semula dana kepada Pelanggan.
- 5.3 Jika Pelanggan telah membuat Transaksi Salah dan permintaan untuk pemulihan dana diterima oleh HLBB / HLISB selepas tujuh (7) bulan dari tarikh Transaksi Salah yang dibuat, HLBB / HLISB akan bekerjasama dengan bank penerima terbabit untuk memulangkan semula dana yang disebut, dengan syarat perkara-perkara berikut dipenuhi:
- 5.3.1 Bank penerima terbabit berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara salah kepada penerima yang terjejas;
  - 5.3.2 Bank penerima terbabit 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 penerima terbabit akan men debitkan akaun penerima yang terjejas dan HLBB / HLISB akan menghantar balik dana kepada Pelanggan dalam masa satu (1) Hari Perniagaan selepas itu.

## 6. TRANSAKSI DUITNOW TANPA KEBENARAN ATAU PENIPUAN

- 6.1 Bagi transaksi DuitNow yang tidak diberi kebenaran oleh Pelanggan atau ia satu penipuan, HLBB / HLISB akan, apabila menerima laporan daripada Pelanggan yang mendakwa bahawa transaksi DuitNow yang tanpa kebenaran atau penipuan dibuat, menghantar kembali dana kepada Pelanggan dengan syarat-syarat berikut dipenuhi:
- 6.1.1 HLBB / HLISB akan menjalankan suatu penyiasatan dan menentukan dalam tempoh empat belas (14) hari kalendar, samada pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan telah berlaku;
- 6.1.2 Jika HLBB / HLISB berpuas hati bahawa arahan pembayaran tanpa dibenarkan atau penipuan memang berlaku dan bukan disebabkan oleh Pelanggan, HLBB / 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.

## 7. LIABILITI DAN GANTI RUGI

- 7.1 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa, melainkan dengan jelas dilarang oleh undang-undang mandatori, HLBB / HLISB dan Pengendali DuitNow tidak akan bertanggungjawab kepada Pelanggan atau mana-mana pihak ketiga secara langsung atau tidak langsung di atas kerugian berturutan, liabiliti, kos, kerosakan, tuntutan, tindakan atau prosiding dalam apa jua bentuk berkenaan dengan apa-apa perkara yang berkaitan dengan perkhidmatan DuitNow yang ditawarkan oleh HLBB / HLISB yang timbul daripada:
- 7.1.1 Kecuaian Pelanggan, salah laku atau pelanggaran mana-mana Terma dan Syarat 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 HLBB / HLISB dan Pengendali DuitNow; atau
- 7.1.4 Penggantungan, penamatan atau pemberhentian perkhidmatan DuitNow.
- 7.2 Pelanggan akan menanggung rugi, mempertahankan dan memegang HLBB / HLISB, gabungan-gabungan HLBB / HLISB, dan Pengendali DuitNow tidak berbahaya dari 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 timbul yang berkaitan dengan apa-apa kesalahan, perbuatan atau peninggalan oleh Pelanggan (termasuk tetapi tidak terhad kepada kecuaian Pelanggan, salah laku atau pelanggaran mana-mana Terma dan Syarat DuitNow ini).

## 8. UMUM

- 8.1 Pelanggan mengakui bahawa HLBB / HLISB mempunyai hak untuk menukar, menyekat, mengubah, menggantung atau mengubahsuai Terma dan Syarat DuitNow ini, dan caj sedemikian untuk penggunaan perkhidmatan DuitNow pada bila-bila masa, dengan tiga puluh (30) hari kalendar sebelumnya notis kepada Pelanggan melalui penyiaran di laman sesawang HLBB / HLISB atau dengan apa-apa cara yang dianggap sesuai oleh HLBB / HLISB. Semakan sedemikian akan diambil bermula dari tarikh yang dinyatakan dalam notis itu.

Sekiranya Pelanggan terus mengakses atau menggunakan perkhidmatan DuitNow selepas pemberitahuan tersebut, Pelanggan dianggap telah bersetuju dan menerima semakan seperti yang disebutkan di atas.

- 8.2 Pelanggan mengakui bahawa HLBB / HLISB boleh menamatkan penggunaan Perkhidmatan DuitNow Pelanggan dengan HLBB / HLISB atas sebarang sebab, pada bila-bila masa dan tanpa notis terlebih dahulu.
- 8.3 Pelanggan bersetuju untuk pengumpulan, penggunaan dan pendedahan Data Peribadi Pelanggan oleh HLBB / HLISB, gabungan-gabungan HLBB / HLISB, pembekal perkhidmatan HLBB / HLISB dan Pengendali DuitNow seperti yang diperlukan untuk tujuan perkhidmatan DuitNow.
- 8.4 Terma dan Syarat DuitNow, Terma dan Syarat Umum Akaun dan Terma-terma Connect / Terma-terma BIB (yang mana berkenaan) ini hendaklah dibaca sebagai keseluruhan perjanjian. Sekiranya terdapat sebarang konflik dan / atau percanggahan, Terma dan Syarat DuitNow ini akan mengatasi tahap konflik dan / atau percanggahan tersebut.
- 8.5 Terma dan Syarat DuitNow ini akan ditadbir dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia dan Pelanggan bersetuju untuk mengemukakan kepada bidang kuasa eksklusif mahkamah Malaysia berkenaan dengan sebarang pertikaian yang timbul daripada atau berhubung dengan Terma dan Syarat DuitNow ini.