

**DUITNOW条款和条件 [\(Versi Bahasa Malaysia\)](#)**

最后更新：2023年2月1日

**提醒：请阅读并理解以下规约您使用DuitNow转账的条款和条件。**

以下的条款和条件（“**DuitNow条款和条件**”）规范顾客对HLB/HLISB提供的DuitNow（定义见下文）的使用，并应与HLB Connect的使用条款和条件（“**Connect条款和条件**”）一并阅读。除非另有说明，否则所使用的大写术语与Connect条款中的定义相同。

**定义**

“ <b>账户</b> ”	意指HLB/HLISB提供之所有类型的存款账户，但不包括以下账户：(a)定期存款账户；(b)儿童账户；(c)外币账户；(d)优惠储蓄账户；以及(e)Mortgage Plus 现金账户。
“ <b>工作天</b> ”	意指星期一至星期五的任何日历日，除了吉隆坡的公共假期或银行假日。
“ <b>DuitNow ID</b> ”	意指顾客的唯一识别码，例如顾客的手机号码、身份证、军人证或警察证。对于非马来西亚人，则为护照号码（对于个人）；对于非个人，则是商业注册号码或是DuitNow营运商不时介绍的任何其他通用识别码。
“ <b>DuitNow</b> ”	意指允许顾客通过接收人的账号或DuitNow ID启用和接收即时信用转账之服务。
“ <b>DuitNow 运营商</b> ”	意指 Payments Network Malaysia 私人有限公司（公司编号：200801035403 [836743-D]）。
“ <b>国家地址数据库</b> ” 或 “ <b>NAD</b> ”	意指由DuitNow运营商建立的中央地址存管处。其将账户或电子货币账户链接到接收人的DuitNow ID，并参考接收人的DuitNow ID以方便付款。
“ <b>个人资料</b> ”	意指与顾客直接或间接相关的任何与商业交易有关的资料，其身份可从该资料中识别出或可识别出，包括但不限于顾客的姓名、地址、身份证号码、护照号码、银行资料、电邮地址和联络方式。

**1.0 介绍**

1.1 DuitNow服务允许顾客从顾客指定的账号或通过HLB/HLISB维护的电子货币账户，在DuitNow参与者处通过账号支付和委托支付（通过DuitNow ID支付）或是HLB/HLISB或DuitNow营运商不时规定的其他方式，将顾客指定的金额转账至顾客的接收人维护的银行账户或电子货币账户。

1.2 DuitNow 服务是HLB/HLISB的 HLB Connect（“**Connect**”）的一部分，因此这些DuitNow 条款和条件会是Connect条款的补充，并应与Connect条款和条件一并阅读。

**2.0 DUITNOW 服务**

- 2.1 如果顾客希望通过DuitNow汇款，则顾客必须先登入Connect，并输入接收人的DuitNow ID进行付款。
- 2.2 HLB/HLISB将执行“名字查询”以验证接收人在NAD上注册的DuitNow ID。如果接收人已注册，HLB/HLISB将显示该已注册的DuitNow接收人的名字。
- 2.3 顾客有责任确认自己正确输入接收人的DuitNow ID，并在确认DuitNow交易前，确保显示的接收人名字是预期的收款人。
- 2.4 HLB/HLISB将通过HLB Connect App应用内推送通知、电子邮件或之前通知您的HLB/HLISB可用通信渠道，通知客户每笔成功、失败或被拒绝的DuitNow转账交易的状态。
- 2.5 顾客确认并同意，HLB/HLISB没有义务，也不应被要求采取任何行动以验证或寻求任何一方的任何其他确认，即该已注册的接收人是否为预期的接收人；同时，HLB/HLISB对转账给该已注册的接收人将不负责，即使那人不是预期的接收人。
- 2.6 根据上述第2.5条，顾客同意，一旦确认了DuitNow交易，它将被视为不可撤销的，并且顾客将无法取消、停止或对该DuitNow交易进行任何更改。

### **3.0 多个名字查询请求**

- 3.1 建议顾客在DuitNow交易未确认前，不要提交多个名字查询请求。在未确认的DuitNow交易中连续五（5）次名字查询请求后，HLB/HLISB不得显示名字查询请求的结果。
- 3.2 在不影响任何HLB/HLISB的权利和补偿的情况下，HLB/HLISB有权自行决定是否对其认为的不当、欺诈性或可疑的DuitNow服务，例如在未确认的DuitNow交易中提交多个“名字查询请求”，保留终止或暂停顾客使用DuitNow服务的权利。如果顾客遇到与上述情况相关的任何问题，建议顾客联系HLB/HLISB。

### **4.0 款项回收**

- 4.1 顾客有权针对在顾客账户进行的错误付款和未经授权的（包括欺诈性的）DuitNow交易进行调查和回收。

### **5.0 错误的DUITNOW交易**

- 5.1 如果顾客进行了错误的DuitNow交易（“**错误交易**”），顾客可要求从错误的DuitNow交易发生之日起的十（10）个工作日内回收款项。同时，HLB/HLISB将与受影响的接收人的银行/电子货币发行人合作，在符合以下条件的情况下，于七（7）个工作日内将相关款项退还予顾客：
  - 5.1.1 款项确实被错误地汇入了受影响的接收人的账户；
  - 5.1.2 如果款项被错误地汇入，则受影响的接收人的账户余额是否足以弥补回收金额；
    - 5.1.2.1 如果余额足以弥补回收金额，错误汇入的款项将会回收；以及
    - 5.1.2.2 如果余额不足以弥补回收金额，错误汇入的款项可能无法全额回收，接收人的银行/电子货币发行人将把部分可回收的款项汇给顾客。

5.2 如果顾客进行了错误交易，而HLB/HLISB在错误交易发生之日起的十一（11）个工作天至七（7）个月内收到了款项回收的要求，HLB/HLISB将与受影响的接收人的银行合作，在符合以下条件的情况下，于十五（15）个工作天内将相关款项退还予顾客：

5.2.1 受影响的接收人的银行完全确信款项被错误地汇给了受影响的接收人；以及

5.2.2 受影响的接收人的银行应通过书面通知受影响的接收人有关款项回收的要求，即从受影响的接收人的账户中扣款，再将错误汇入的款项回收，除非受影响的接收人在此通知后的十（10）个工作天内提出合理的证据，证明受影响的接收人有权获得相关的款项。在十五（15）个工作天后，如果受影响的接收人无法主张其享有款项的权利，受影响的接收人的银行/电子货币发行人应从受影响的接收人的账户中扣款，而HLB/HLISB会将款项退还予顾客。

5.3 如果顾客进行了错误交易，而HLB/HLISB于错误交易发生之日起的七（7）个月后收到了款项回收的要求，HLB/HLISB将与受影响的接收人的银行合作，在符合以下条件的情况下，将相关款项退还：

5.3.1 受影响的接收人的银行/电子货币发行人完全确信款项被错误地汇给了受影响的接收人；

5.3.2 受影响的接收人的银行/电子货币发行人应在十（10）个工作天内从受影响的接收人获得是否同意的决定；以及

5.3.3 一旦获得同意，受影响的接收人的银行应从受影响的接收人的账户中扣款，而HLB/HLISB在之后的一（1）个工作天内将款项退还予顾客。

## 6.0 未经授权或欺诈性的DUITNOW交易

6.1 对于未经顾客授权或欺诈性的DuitNow交易，HLB/HLISB将在收到顾客声称未经授权或欺诈性的DuitNow交易的举报后，在符合以下条件的情况下，将款项退还予顾客：

6.1.1 HLB/HLISB应在十四（14）个日历日内进行调查并判断是否真的发生未经授权或欺诈性的付款；以及

6.1.2 如果HLB/HLISB确信发生了未经授权或欺诈性的付款指示，并且不是由顾客造成的，HLB/HLISB应进行撤销流程，即因未经授权或欺诈性的付款指示，从顾客账户中被扣除的所有款项将会被撤销。

## 7.0 责任和赔偿

7.1 顾客确认并同意，除非强制性法律明确禁止和保留，以及除了因HLB/HLISB的故意违约或重大过失直接造成的损害，否则HLB/HLISB提供的DuitNow服务基于以下原因引起相关的任何性质、任何形式之任何直接、间接或后果性的损失、责任、费用、损害、索赔、诉讼或程序，HLB/HLISB对顾客或任何第三方概不负责：

7.1.1 顾客的疏忽、不当行为或违反任何DuitNow条款和条件；

7.1.2 顾客的任何错误转账，包括转账至错误的DuitNow ID、错误的接收人或错误的第三方；

7.1.3 因系统维护、故障或HLB/HLISB和DuitNow运营商的任何网络、软件或硬件无法使用而导致的任何失败、延误、错误或无法转账；或

7.1.4 DuitNow服务的停用、终止或中断。

7.2 顾客应赔偿、捍卫和保护HLB/HLISB、HLB/HLISB的分支机构及DuitNow运营商不受任何因顾客的任何过失、作为或不作为（包括但不限于顾客的疏忽、不当行为或违反任何DuitNow条款和条件）导致的任何索赔、诉讼、起诉、损失、损害、费用（包括根据赔偿基准的所有法律费用）、责任或支出，无论其可否预见。

## 8.0 总览

8.1 顾客同意，HLB/HLISB有权随时修改、限制、更改、暂停或变更DuitNow条款和条件及使用DuitNow服务的收费，并通过在HLB/HLISB网站上发文或任何HLB/HLISB认为合适的方式，在二十一（21）个日历日内提前通知顾客。相关修改从通知上注明的日期起生效。如果顾客在通知后继续使用DuitNow服务，将被视为同意和接受上述修订。

8.2 客户承认HLB/HLISB可以随时以书面方式提前通知客户的方式终止客户使用HLB/HLISB的DuitNow转账服务。

8.3 顾客同意HLB/HLISB、HLB/HLISB的分支机构、HLB/HLISB的服务供应商和DuitNow运营商，出于DuitNow服务的目的，搜集、使用和披露顾客的个人资料。

8.4 上述DuitNow条款和条件、账户的一般条款和条件及Connect的条款和条件，应作为整体协议一并阅读。如有任何冲突和/或差异，则以上述DuitNow条款和条件为准。

8.5 上述DuitNow条款和条件受马来西亚法律管制和据其诠释，同时顾客同意因上述DuitNow条款和条件引起或与其相关的任何争议，将服从马来西亚法院的专属管辖权。

如果您对 这些 DuitNow 条款和条件有任何疑问，请发送电子邮件至 [hlonline@hlbb.hongleong.com.my](mailto:hlonline@hlbb.hongleong.com.my) 或致电 03-7626 8899。