

管理大众银行无卡提款服务和交易的条款与条件

定义

下列词语应具有以下含义：

“**ATM**”指自动出纳机。

“**银行**”指大众银行有限公司 [公司注册号码 196501000672 (6463-H)]，在马来西亚注册成立的公司以及其注册办事处位于 27th Floor, Menara Public Bank, 146 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur，和/或大众回教银行有限公司 [公司注册号码 1973010001433 (14328-V)]，在马来西亚注册成立的公司以及其注册办事处位于 27th Floor, Menara Public Bank, 146 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur，视情况而定，和它各别的继承者和转让者，以及（若适用）它们的任何之一。

“**无卡提款服务**”指允许发送方通过流动应用程序启动指令以转账资金给接收方的服务，以及随后接收方将进行无卡提款交易。

“**无卡提款交易**”指通过自动出纳机或现金循环机提取现金，而无需使用任何扣账卡。

“**CRM**”指本银行的现金循环机。

“**流动应用程序**”指PB engage, MyPB App以及本银行可能不时提供给客户的任何其他流动银行程式，所有这些均可通过苹果App Store、谷歌 Play Store、华为 AppGallery 或本银行可能不时纳入的任何其他流动应用程序商店下载的软件程式。

“**本身的提款**”指流动应用程序的一项功能，允许发送方通过流动应用程序启动转账给自己，即他本人将在之后进行无卡提款交易。这也被称为第一方转账。

“**大众银行集团**”指本银行的分行、代理、代表、高级职员、附属联营公司或相关机构，包括其控股公司或子公司以及其各自的高级职员、雇员或代理。

“**大众银行的 PBe 客户支援**”指大众银行集团的客户服务。联络详情列于 <https://www.pbebank.com/Contact/Call-Us.aspx>。

“**接收方**”指自发送方收到资金并且可以进行无卡提款交易的人士。

“**发送方**”指通过流动应用程序输入接收方手机号码转账资金给接收方以让接收方进行无卡提款交易的人士。

“SMS”指短讯。

“**条款与条件**”指这些管理无卡交易服务和交易的条款与条件，包括本银行不时作出的任何变更、修正、修改及/或更改。

“**交易代码或 T-Code**”指发送方成功启动一项无卡提款要求，展示在确认屏幕上的数字。这项交易代码将由发送方传达给接收方，需要与 W-Code 一同在 ATM 或 CRM 中输入，以便接收方提取款项。

“**有效期**”指交易代码及/或提款代码（视情况而定）的有效期。

“**提款代码或 W-Code**”指本银行通过 SMS 短讯发送给接收方的一组数字。此代码需要与 T-Code 一同在 ATM 或 CRM 中输入，以便接收方提取款项。

参照引用

- (a) 对单数的引用包括复数，反之亦然。
- (b) 对男性性别的引用包括女性性别和中性性别，反之亦然。
- (c) 对某一人的引用包括该人士的律师、遗嘱执行人和管理人以及这些条款与条件对这些人具有约束力。
- (d) 在参照引用示范例子，对“包括”或“例如”或其他类似词语的引用并不将词语的含义限制为那些示范例子。
- (e) 于本条款与条件未明确定义或描述的任何银行业术语均应按照马来西亚银行和金融机构的一般惯例进行诠释。于本条款与条件未明确定义或描述的任何电脑技术相关术语均应按照马来西亚信息技术行业的一般惯例进行诠释。

1. 条款与条件

- 1.1 这些条款与条件管理无卡提款服务和交易。发送方和接收方在使用无卡提款和交易之前，阅读并理解这些条款与条件尤为重要。
- 1.2 倘若发送方使用无卡提款服务，那么发送方则被视为已阅读、理解和接受这些条款与条件。
- 1.3 倘若接收方进行任何无卡提款交易，那么接收方则被视为已阅读、理解和接受这些条款与条件。

1.4 这些条款与条件应与以下内容一并阅读：

- (a) 管理大众银行线上银行和流动银行的条款与条件；和
- (b) 管理作为无卡提款服务目的而资金被借记之相关户口的条款与条件，

(统称为“其他条款”)。

1.5 倘若这些条款与条件和其他条款之间存在差异或不一致，那么这些条款与条件则应与无卡提款服务和交易有关的事宜为准。

2. 无卡提款服务/交易

- 2.1 发送方可通过流动应用程序为“本身的提款”或“至其他方”启动无卡提款服务。
- 2.2 发送方应确保在提交启动无卡提款服务的指令之前，输入正确和完整的详细信息，包括接收方的手机号码、接收方姓名和要转账的金额。
- 2.3 本银行没有义务核实发送方就无卡提款服务输入的任何详细信息。本银行没有义务核实接收方的手机号码是否与接收方的姓名匹配。对于因发送方指示错误而造成的任何损失或损害，本银行概不承担任何责任。
- 2.4 在发送方成功启动无卡提款服务后，发送方将通过流动应用程序收到交易代码，而接收方将通过SMS短讯收到提款代码（依据发送方输入之手机号码发出）。
- 2.5 之后，接收方可以在交易代码和提款代码的有效期内输入各别的代码，以便从本银行的任何ATM或CRM中提取款项。
- 2.6 倘若接收方未能正确输入任何一个代码（交易代码或提款代码），则接收方将无法从本银行的ATM或CRM中提取款项。
- 2.7 倘若接收方多次尝试输入交易代码或提款代码，则本银行可能会取消交易，并且接收方将不再使用交易代码和提款代码进行无卡提款交易。
- 2.8 在接收方成功进行无卡提款交易后，接收方的提款额将从发送方为进行无卡提款服务而选择的发送方户口中扣除。

3. 交易代码 (T-Code)

- 3.1 发送方有责任在有效期内以安全的方式将交易代码传送给接收方，并确保已采取所有合理步骤以防止未经授权及/或欺诈使用交易代码。
- 3.2 发送方不得将交易代码透露给预定接收方以外的任何其他人。
- 3.3 发送方不得在任何地方或以任何可能使第三方能够访问交易代码的方式记录或保存交易代码。
- 3.4 倘若发送方怀疑或意识到有未经授权人士知道交易代码或可以使用交易代码，则发送方应立即通知大众银行的PBe客户支援。本银行可能（但没有义务）取消由发送方启动的无卡提款服务。

4. 提款代码 (W-Code)

- 4.1 发送方应通知接收方，即他将通过SMS短讯接收到提款代码，而提款代码将在有效期内与交易代码一起使用于进行无卡提款交易。
- 4.2 发送方应确保接收方已经采取所有合理步骤，以防止未经授权及/或欺诈使用提款代码。
- 4.3 发送方应确保接收方不会在任何地方或以任何可能使第三方能够访问提款代码的方式记录或保存提款代码。
- 4.4 倘若发送方或接收方怀疑或意识到有未经授权的人士知道提款代码或可以使用提款代码，则发送方及/或接收方应立即通知大众银行的PBe客户支援。本银行可能（但没有义务）取消由发送方启动的无卡提款服务。

5. 服务费

- 5.1 发送方可能需要因使用无卡提款服务支付费用和服务费。
- 5.2 本银行可能以本银行认为合适的方式，给予发送方21天的事先书面通知，以随时更改费用和服务费。这类修改自通知中指定的日期起生效。倘若发送方在通知生效日或之后继续使用无卡提款服务，则该发送方被视为已同意并接受这类修改。

6. 取消

- 6.1 发送方可以选择在接收方进行无卡提款交易之前取消对无卡提款服务给出的任何指示。发送方必须立即将任何取消指令通知接收方，以避免接收方产生任何争议或试图提款。
- 6.2 本银行没有义务将发送方有关无卡提款服务的任何指示取消通知接收方，进而导致接收方无法进行无卡提款交易。

7. 扣账权

- 7.1 发送方授权本银行，通过向他提供通知的方式自其任何户口中扣除根据本条款与条件和/或与无卡提款服务有关的所有应付予银行的款项，包括但不限于任何费用和服务或交易征费以及与无卡提款服务有关的任何适用税款。

8. 免责声明

- 8.1 在法律允许的最大范围内且不影响此条款与条件下的任何其他条款的情况下，本银行，包括其董事、高级职员和雇员，均不对因或与之相关的无卡提款服务及/或交易的任何延迟、错误、遗漏缺陷或系统故障而造成的任何损坏、损失、成本和费用承担责任。
- 8.2 通过使用无卡提款服务，发送方承认并同意：
- (a) 接受与通过互联网采取的任何行动相关的固有风险；和
 - (b) 本银行不会就无卡提款服务作出任何明示或暗示的陈述或保证。
- 8.3 本银行、其董事、管理人员、雇员或代理人不承担任何明示或暗示的保证或陈述，包括但不限于因通过流动应用程序交易之服务的适销性条件、所有权保证、不侵犯知识产权、有用性、准确性、品质或适用性。
- 8.4 本银行和涉及无卡提款服务创建、生产或交付的任何其他方均不对客户使用无卡提款服务承担任何责任。本银行、其代理人或本银行雇员提供的任何口头或书面信息或建议均不构成保证或以任何方式扩大保证范围以及客户不得依赖任何这类信息或建议。

- 8.5 在法律允许的最大范围内，在不损及本条款与条件下的任何其他条款的情况下，本银行，包括本银行的任何董事、高级职员和雇员，不对因以下原因引起的任何损坏、损失、成本和开支或与无卡提款服务或客户使用或无法使用无卡提款服务有关，或与任何延迟、错误、遗漏、缺陷、电脑病毒或系统故障有关的事项承担责任。
- 8.6 在不限上述条款的一般性的前提下，并在法律允许的最大范围内，对于发送方、接收方或任何第三方基于以下原因引起或遭受的任何损失、损坏或尴尬，本银行概不负责：
- (a) 发送方和/或接收方未能遵守这些条款与条件；
 - (b) 发送方和/或接收方未能遵守使用无卡提款服务和/或交易的最新指令、程序和指示；
 - (c) 发送方访问、使用或无法访问或使用无卡提款服务和/或与无卡提款服务链接的任何其他网站；
 - (d) 不提供无卡提款服务；
 - (e) 发送方未能向接收方提供交易代码；
 - (f) 发送方未能在有效期间内向接收方提供准确的交易代码；
 - (g) 发送方取消与无卡提款服务相关的任何指令；
 - (h) 由于 ATM 和/或 CRM 的任何技术原因，接收方未能从 ATM 和/或 CRM 收到任何款项；
 - (i) 接收方未能确保妥善保存提款代码；
 - (j) 任何未经授权方在输入正确的交易代码和提款代码后成功执行的任何无卡提款交易；
 - (k) 通过无卡提款服务向银行发送或从银行发送的数据或信息的错误、更改或损毁；
 - (l) 银行或其代理人的任何故障、传输延迟、中断错误或遗漏，除非是由于银行的重大过失或故意违约造成的；

- (m) 非因银行或与无卡提款服务链接的其他网站的过错而造成的无卡提款服务任何内容的任何不准确、错误、缺陷；
- (n) 发送方在本条款与条件下的义务有任何遗漏、延迟履行或不履行；
- (o) 银行按照使用发送方用于登入流动应用程序的用户 ID 和密码发送的指令行事；
- (p) 任何欺诈或未经授权的指令，除非因银行的疏忽或故意违约而引起；
- (q) 访问链接至无卡提款服务的任何网站；
- (r) 任何个人或任何方对无卡提款服务或互联网上使用的任何硬件、软件或系统的任何入侵或攻击，包括但不限于病毒、特洛伊木马、蠕虫和/或宏或其他有害组件或禁用设备可能暂停、中断或禁用无卡提款服务或任何部分功能；
- (s) 发送方访问无卡提款服务所在国家的任何法律或法规对使用无卡提款服务的任何限制或禁止；
- (t) 由设备、互联网浏览器供应商或网络服务供应商导致的任何短信服务 (SMS)、警报/交易警报/推送通知或付款的未送达或延迟送达；
- (u) 在向发送方和/或接收者传送信息和/或指令的过程中，由于设备、互联网浏览器供应商或网络服务供应商造成的信息和/或指令的任何错误、丢失或损坏或失真；
- (v) 与无卡提款服务相关的任何设备、系统或软件（无论属于银行还是其他机构）的任何无法操作或故障，包括但不限于任何电子终端、服务器或系统、电信设备、连接、电力、电源、电信或其他通信网络或系统；
- (w) 任何数据或指令的损坏或丢失，或在传输过程中，无论是通过无卡提款服务还是银行或任何其他第三方以其他方式使用，无论是否与无卡提款服务有关。

9. 赔偿

9.1 除了且不影响银行拥有的（法律或其他方式）的任何其他权利和补救措施之外，在法律允许的最大范围内，发送方和/或接收方应始终向银行赔偿并保证银行免受任何损失。针对所有索赔、诉讼、行动、损失、成本、损害、责任、罚款、征费和开支（包括全额赔偿基础上的所有法律费用）以及银行可能就这类成本、收费和开支，基于以下原因而持续、蒙受或产生的所有应付税款、关税和征费：

- (a) 发送方或接收方不遵守或违反此条款与条件或其他适用于发送方或接收方的任何其他条款与条件；
- (b) 本银行依据此条款与条件向本银行发出的任何指示行事；
- (c) 任何适用法律的任何变化，包括但不限于对本银行具有管辖权的任何国家的任何税收法律或条例；
- (d) 任何一方出于任何原因针对发送方或接收方采取的任何行动，包括但不限于发送方或接收方的任何非法、欺诈或疏忽行为或未经授权使用无卡提款服务和/或交易；
- (e) 发送方或接收方的任何非法、疏忽和/或欺诈行为；
- (f) 依据此条款与条件维护或执行本银行的权利；
- (g) 本银行遵守任何判决、法院命令、法令、指令、法律、法条款或由对本银行具有管辖权的任何法庭或当局发布的任何命令；或
- (h) 任何违反保密规定或因这类违反规定而产生的任何后果，其中包括任何第三方未经授权或非法访问信息。

10. 披露信息

10.1 在不损害本银行依据《2013年金融服务法令》，《2013年回教金融服务法令》和《2010年个人数据保护法令》等法律可能拥有的任何其他披露权的情况下，发送方和接收方均同意并给予本银行（包括本银行的雇员、代理或本银行授予其对与发送方有关的记录的访问权的任何人）向以下人员披露与发送方和接收方及其使用无卡提款服务及/或交易有关的任何信息：

- (a) 大众银行集团的任何或多个成员，其目的是：
 - i. 申报；
 - ii. 进行中央化职能，包括但不限于审计、风险、管理、财务和资讯科技；
 - iii. 遵守大众银行集团的政策、指南、指示或要求；
 - iv. 企业活动；
 - v. 预防欺诈和犯罪；
 - vi. 追收债务；
 - vii. 外包我们的职能及/或营运；
 - viii. 调查、预防或以其他方式与其他洗钱或犯罪活动有关；
 - ix. 改善并进一步提高本银行或大众银行集团的任何成员向发送方或接收方提供的任何其他服务；
- (b) 与本银行为维护和执行我们在本条款与条件下的权利而采取的任何行动或程序有关的任何人；
- (c) 本银行为执行外包业务或与外包业务相关的业务而聘用的任何人士；
- (d) 本银行的审计师、律师和专业顾问；
- (e) 警察或任何公职人员对包括犯罪在内的任何犯罪进行调查；

- (f) 本银行的银行的文具打印机，本银行使用之电脑系统的供应商以及安装和维护此类产品的人员以及本银行聘用的其他商品或服务供应商；
 - (g) 任何评估机构；
 - (h) 与本银行与发送方和接收方、受让人、新受让人或受让人之间的银行协议项下本银行义务有关的任何实际或潜在参与者或子参与者；
 - (i) 对本银行或大众银行集团的任何成员具有管辖权的任何法院、法庭或管制当局，无论是政府的还是准政府的；
 - (j) 任何税务或调查机构，以促进与税务事项有关的信息交换；
 - (k) 本银行履行此条款与条件所需要的任何一方；
 - (l) 根据任何国家法律允许或要求本银行或大众银行集团的任何成员向其披露的任何人士；
 - (m) 接收方（事关发送方为接收方在无卡提款服务进行的交易，无论成功与否）。
- 10.2 倘若依据任何司法管辖区的法院发出的法院命令向本银行发出庭令，则本银行和大众银行集团可以采取本银行认为适当的任何方式行事。发送方和接收方同意，对于与我们的行动有关的任何损失或损坏，本银行不承担任何责任。
- 10.3 发送方和接收方确认他们已收到、阅读、理解并同意受本银行发布的隐私声明的约束，该声明可在银行的网站上获取。发送方和接收方同意，隐私声明的内容应被视为通过引用并入至本条款与条件中。
- 10.4 发送方承认并确认，在向银行披露任何接收方的个人数据之前已经获得接收方的同意，并向接收方提供了银行隐私声明的副本，而接收方同意受该隐私声明的约束。

11. 暂停和终止

- 11.1 本银行可以事先通知、暂停或终止发送方使用无卡提款服务或其任何部分的权利，而无须给予任何理由。

- 11.2 在以下情况下，本银行可以立即暂停或终止发送方的无卡提款服务权利：
- (a) 发送方威胁要违反或已经违反本条款与条件中的任何条款；
 - (b) 发送方不再在银行持有任何可用于无卡提款服务的户口；
 - (c) 发送方使用无卡提款服务因任何原因（包括但不限于任何法院命令）而受到银行或任何其他方的限制；
 - (d) 发送方去世或丧失工作能力，精神不健全，无力偿债或破产；
 - (e) 本银行的法律和条例规定本银行授予发送方或继续授予该发送方使用无卡提款服务或遵守此条款与条件下本银行的义务是非法、非法或不可能的；
 - (f) 警方、管制当局或监管机构正在进行任何针对发送方的调查、正在进行的调查或对发送方的威胁；
 - (g) 是否有依据 2001 年《反洗钱，反恐怖主义融资和非法活动所得法令》针对发送方的报告；
 - (h) 倘若本银行怀疑或有理由相信无卡提款服务被用于任何非法活动；
 - (i) 银行将对发送方、发送方户口和/或与发送方户口有关的任何交易进行或正在进行的任何调查。

12. 成本和开支

- 12.1 发送方应承担银行因本条款与条件、使用无卡提款服务、执行或试图保留或执行银行权利而产生的所有费用和开支（包括但不限于律师费）根据这些条款与条件或与无卡提款服务相关的任何事项。

13. 章程变更

- 13.1 这些条款与条件将继续对所有目的保持有效且具约束力，无论银行的业务、营运、资产或负责发生任何转让或让渡，或者银行章程是否因合并、整并、重组或以其他方式产生变更，都将适用于继续经营该业务的公司。

14. 税务、关税和征费

- 14.1 发送方有责任支付根据此类法律发布的法律、条例、指南、决定或指示所要求的任何税款或征费（并应包括对这类法律、条例、指南、决定或指示的任何修改）就本银行收取或产生的任何费用和/或本银行提供的与无卡提款服务有关的服务，支付给对本银行具有管辖权的任何机构或管制当局。
- 14.2 本银行就无卡提款服务以及根据无卡提款服务提供的任何其他商品或服务产生的任何税费或征费，应由发送方承担并向发送方征收，倘若本银行应进行任何付款，则发送方应负责偿还本银行支付的此类款项。

15. 反贿赂

- 15.1 本银行已实施了反贿赂和反腐败政策（“ABAC政策”），在进行业务时任何形式的贿赂和腐败采取“零容忍方法”。欲了解更多关于ABAC政策的信息，请浏览本银行的网站。
- 15.2 发送方和接收方应确保遵守 ABAC 政策，并且不得从事任何被视为违反《2009 年马来西亚反腐败委员会法令》、指南、细则、条例和《MACC 法案》的任何重新制定。
- 15.3 倘若发现发送方违反了ABAC政策或被发现涉及任何贿赂或腐败行为，则本银行有权立即终止提供给发送方的产品和/或服务（包括无卡提款交易）。

16. 不可抗力

- 16.1 倘若本银行因无法控制的任何原因而无法履行本条款与条件下的义务，包括但不限于：
- (i) 任何设备、系统或传输链路发生故障或失灵；
 - (ii) 任何火灾、洪水、爆炸、天气、天灾、恐怖主义行为、战争（宣布或未宣布）、意外、流行病，大流行病、罢工、停工、停电或故障、劳资纠纷、禁运、骚乱、内乱、海啸；
 - (iii) 任何电信、互联网、电力、水和燃料供应的任何故障或中断；
或

- (iv) 任何其他不可抗力的情况，即阻止银行履行本条款与条件下的义务的不可预见事件，

对于发送方和/或接收方因未能履行义务而可能蒙受的任何延误、损失、损坏或不便，本银行概不负责。

17. 弃权

17.1 本银行未能行使或延迟行使这些条款和条件或法律赋予本银行的任何权利和补救，不应被本银行视为放弃行使这些权利和补救。

17.2 倘若本银行决定不行使其与发送方或接收方的违约有关的任何权利，则不应视为对本银行权利的放弃，并且本银行在随后的任何时候保留权利严格执行或坚持本银行就发送方或接收方随后的任何违约行为的权利。

18. 可分割性

18.1 倘若这些条款与条件中的任何一项变得无效或无法执行，则无效或无法执行的条款应被视为未包含在这些条款与条件中，并且这些条款与条件的其余部分应继续有效且执行，并且不应以任何方式受到无效或无法执行的条款的影响。

19. 累积补救措施

19.1 本条款与条件下规定的权利、权利和特权是累积的，并不排除法律，双方之间的任何其他协议或其他方式规定的任何权利、补救措施和特权。

20. 保留权力和享有权利

20.1 发送方和接收方同意，无论本条款与条件中的任何地方有何种规定，本条款与条件下所述的银行权利和享有权利将继续完全执行和有效，并将在任何终止、取消、撤销或暂停使用和访问无卡提款服务和/或交易之后继续有效。

21. 投诉和争议

21.1 倘若发送方有任何关于无卡提款服务的投诉、争议、询问或需要任何帮助，发送方可以联系大众银行的PBe客户支援。

21.2 发送方必须说明其查询、投诉和/或争议的性质以及本银行可能要求的其他详细信息。这类投诉、争议或查询应根据本银行的投诉和争议解决程序进行调查、处理和/或解决。

21.3 本银行没有义务就未执行无卡提款交易而接受接收方的任何通信或投诉。若有任何投诉或争议，接收方应向发送方查询。

22. 变更/修改

22.1 本银行可以通过提前二十一（21）天通知发送方来修正、修改、修订及/或变更这些条款与条件。倘若发送方继续使用无卡提款服务，该发送方则被视为已同意经修正、修改、修订和变更的条款与条件。

23. 法律和管辖权

23.1 这些条款和条件应根据马来西亚法律进行管理和解释，并且发送方和接收方不可撤销地服从马来西亚法院的非专属管辖权。

23.2 发送方和接收方同意以地点的适合性、管辖权或任何类似理由为由放弃任何异议。

24. 可分配性

24.1 发送方和接收方不得让与和/或转让其在本条款与条件下的任何权利和义务。

24.2 本银行可将其在本条款与条件下的全部或任何权利、所有权、责任和利益让与和/或转让给本银行认为合适的任何人士。

25. 继承人约束

25.1 本条款与条件对发送方和接收方的继承人、个人代表和所有权继承人以及本银行的所有权继承人和受让人具有约束力。

最后更新于 2024 年 1 月 22 日。