

## **TERMA DAN SYARAT YANG MENGAWAL PERBANKAN DALAM TALIAN (PBe) DAN PERBANKAN MUDAH ALIH (PB engage) PUBLIC BANK**

### **NOTIS:**

Perbankan Dalam Talian dan Perbankan Mudah alih (“secara individu dan kolektif dirujuk sebagai Perkhidmatan e-Perbankan”) membolehkan komunikasi dan interaksi antara Public Bank Berhad atau Public Islamic Bank Berhad (“Bank”) dengan Pelanggan. Sebelum mengakses Perkhidmatan e-Perbankan dan/atau menggunakan kesemua atau mana-mana ciri-cirinya, Pelanggan mesti membaca, memahami dan bersetuju untuk mematuhi Terma dan Syarat di dalam ini serta terma lain yang akan ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa. Sekiranya Pelanggan tidak bersetuju untuk menerima mana-mana Terma dan Syarat di dalam ini, Pelanggan dinasihatkan agar menghentikan akses dan/atau penggunaan Perkhidmatan e-Perbankan ini atau mana-mana bahagian daripadanya dengan serta-merta.

Pelanggan perlu maklum bahawa akses atau penggunaan Perkhidmatan e-Perbankan oleh Pelanggan adalah atas risiko dan inisiatif Pelanggan itu sendiri. Pelanggan bertanggungjawab untuk mematuhi semua undang-undang yang berkaitan.

### **1. AM**

- 1.1 Pelanggan dinasihatkan agar mendapatkan nasihat guaman, kewangan atau nasihat bebas yang lain yang Pelanggan anggap perlu pada setiap masa sebelum membuat apa-apa keputusan berdasarkan maklumat, bahan, kandungan atau nasihat berkenaan.

### **2. TAKRIFAN DAN SUSUNAN KATA**

- 2.1 Dalam Terma dan Syarat ini, melainkan konteksnya menghendaki sebaliknya, perkataan dan ungkapan berikut hendaklah mempunyai maksud yang berikut:
  - a. "Akaun" bermaksud satu atau lebih daripada satu Akaun Simpanan, Akaun Semasa, Kad Kredit, Pinjaman/Pembiayaan, Pelaburan, Deposit Tetap/Deposit Bertempoh–i atau apa-apa akaun Pelanggan yang sah dengan Bank yang boleh diakses melalui Perkhidmatan e-Perbankan seperti yang akan ditentukan oleh Bank dari semasa ke semasa.
  - b. "Ejen" bermaksud mana-mana pihak ketiga yang menawarkan produk, perkhidmatan, kandungan dan maklumat.

- c. “Perjanjian” bermaksud perjanjian ini antara Pelanggan dengan Bank untuk Perkhidmatan e-Perbankan, semua tambahan, pindahan dan perubahan kepadanya.
- d. “Orang yang Dibenarkan” bermaksud Pelanggan sendiri yang memohon untuk Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage.
- e. "Bank" bermaksud Public Bank Berhad (6463-H), sebuah syarikat yang diperbadankan di Malaysia dan mempunyai alamat berdaftar di Tingkat 27, Menara Public Bank, 146 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur atau Public Islamic Bank Berhad (14328-V), sebuah syarikat yang diperbadankan di Malaysia yang mempunyai alamat berdaftar di Tingkat 27, Menara Public Bank, 146 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur, mengikut keadaannya, dan pemegang hak milik atau penerima serah hak mereka yang kemudiannya dan mana yang berkenaan, mana-mana satu daripadanya.
- f. "Perkhidmatan Perbankan" bermaksud produk dan perkhidmatan Bank atau aplikasi yang disediakan untuk Pelanggan dalam Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage.
- g. "Bil" bermaksud bil, invois, notis, notis pembaharuan, borang dan/atau tuntutan pembayaran terkini yang diterima oleh Pelanggan daripada Perbadanan Penerima Bayaran dan yang perlu dibayar dalam tempoh yang ditetapkan seperti yang tertera dalam bil, invois, notis, notis pembaharuan dan/atau tuntutan pembayaran.
- h. “Biometrik” bermaksud cap biometrik yang disimpan dalam Peranti Mudah alih yang menyokong fungsi pengesahan biometrik, termasuk tetapi tidak terhad pada cap jari, pengenalan muka dan suara, dan boleh digunakan bagi menggantikan ID Pengguna Pelanggan untuk mengakses Perkhidmatan PB engage dan melaksanakan “Baki Segera (Quick Balance)” yang akan membolehkan Pelanggan untuk menyemak baki yang ada di dalam Akaun yang Layak dari semasa ke semasa dan “DuitNow QR” yang akan membolehkan Pelanggan untuk membuat pembayaran dengan mengimbas kod QR saudagar.
- i. “Hari Perniagaan” bermaksud mana-mana hari kalendar mulai Isnin hingga Jumaat, melainkan hari cuti umum atau hari cuti bank di Kuala Lumpur.
- j. "Waktu Perniagaan" bermaksud 24 jam sehari, termasuk hari cuti.

- k. "Pelanggan" bermaksud
- (i) Individu atau orang atau entiti korporat yang Akaunnya disenggara di Bank di bawah namanya/nama mereka dan yang kepadanya Bank bersetuju untuk menyediakan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage dan mana yang berkenaan, pengganti dari segi hak atau wakil sah Pelanggan berkenaan; atau
  - (ii) Pelanggan Bank yang sah yang memuat turun aplikasi PB engage.
- l. "Peranti" bermaksud mesin seperti Peranti Mudah alih atau Terminal Komputer yang boleh digunakan untuk disambungkan kepada internet.
- m. "DuitNow QR" bermaksud perkhidmatan yang memudahkan pembayaran antara industri atau pindahan kredit melalui imbasan Kod QR (QR Code) yang memenuhi piawaian DuitNow QR.
- n. "Pengendali DuitNow QR" bermaksud Payments Network Malaysia Sdn Bhd.
- o. "QR Dinamik" bermaksud Kod QR yang terjana selepas saudagar atau penerima memasukkan amaun pembayaran atau pindahan kredit.
- p. "Akaun yang Layak" bermaksud:
- (i) Bagi Pelanggan individu, akaun individu dalam nama seorang Pelanggan sahaja atau bagi akaun bersama yang Pelanggan menyenggaranya dengan seorang lagi dan yang mandat bagi pengendalian akaun bersama itu ialah "salah seorang yang menandatangani"; atau
  - (ii) Bagi Pelanggan Korporat, akaun yang Orang yang Dilantik dibenarkan oleh Pelanggan Korporat untuk mengakses dan menggunakan Perkhidmatan PBe untuk dan bagi pihak Pelanggan Korporat berkenaan,
- dan hendaklah termasuk e-wang (e-money) dan akaun internet maya.
- q. "E-wang" bermaksud instrumen pembayaran yang menyimpan dana secara elektronik sebagai pertukaran bagi dana yang dibayar kepada pengeluar e-wang dan boleh digunakan sebagai satu cara untuk membuat pembayaran kepada mana-mana orang selain daripada pengeluar e-wang.



- r. "Arahan" bermaksud arahan yang diberi oleh Pelanggan berkenaan dengan Akaun Pelanggan melalui Perkhidmatan e-Perbankan.
- s. "Internet" bermaksud rangkaian komputer yang terdiri daripada rangkaian komputer global yang menggunakan protokol rangkaian TCP/IP untuk memudahkan transmisi dan pertukaran data.
- t. "Saudagar" bermaksud perniagaan yang didaftarkan dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia, empunya tunggal dan perkongsian, agensi kerajaan, badan berkanun, pertubuhan dan entiti yang serupa.
- u. "Peranti Mudah alih" bermaksud telefon mudah alih, telefon pintar, tablet atau peranti komunikasi lain yang digunakan untuk mengakses Perkhidmatan e-Perbankan.
- v. "Penyedia Perkhidmatan Rangkaian" bermaksud Penyedia Perkhidmatan Internet ("ISP") atau mana-mana penyedia perkhidmatan dalam talian komersial atau penyedia perkhidmatan telekomunikasi berlesen yang diluluskan oleh Bank dari semasa ke semasa yang menyediakan sambungan kepada Internet atau menyediakan untuk Pelanggan perkhidmatan telekomunikasi dan sambungan yang perlu bagi penyediaan aplikasi selain daripada rangkaian proprietarinya sendiri.
- w. "PAC" bermaksud Kod Pengesahan PBe yang digunakan untuk mengesahkan dan membenarkan urus niaga perbankan internet yang dibuat oleh Pelanggan. PAC itu akan dihantar melalui Khidmat Sistem Pesanan Ringkas ("SMS") oleh syarikat telekomunikasi ke nombor telefon Pelanggan yang didaftarkan dalam rekod Bank.
- x. "Kata laluan" bermaksud rangkaian aksara yang unik yang dikeluarkan oleh Bank untuk log masuk kali pertama oleh Pelanggan ke Perkhidmatan e-Perbankan dan selepas itu dipilih oleh Pelanggan dari semasa ke semasa dan hanya diketahui oleh Pelanggan dan sistem komputer Bank, yang mesti dimasukkan oleh Pelanggan dalam Peranti Pelanggan untuk menentusahkan IP Pengguna Pelanggan dan memberi Pelanggan akses kepada Perkhidmatan e-Perbankan berkenaan.
- y. "Perbadanan Penerima Bayaran" bermaksud perbadanan atau badan yang diluluskan oleh Bank dari semasa ke semasa dan dipamerkan pada skrin pembayaran bil Perkhidmatan e-Perbankan.
- z. "PB engage" bermaksud "Aplikasi Mudah alih" di dalam ini yang ditakrifkan sebagai aplikasi perisian yang disediakan untuk dimuat turun melalui Apple App Store atau Google Play Store.

- aa. “PBe” bermaksud Perkhidmatan Perbankan Internet Dalam Talian yang Pelanggan boleh akses melalui penggunaan terminal komputer, modem dan/atau apa-apa peranti telekomunikasi peribadi lain, melalui Internet, selepas memasukkan ID Pengguna dan Kata laluan Pelanggan yang betul.
  - bb. “Kod QR” bermaksud kod bar dua dimensi yang boleh dibaca menggunakan kamera telefon pintar atau peranti mudah alih yang dilengkapi dengan pembaca QR.
  - cc. “Penerima” bermaksud seorang individu yang menerima dana melalui perkhidmatan DuitNow QR.
  - dd. "Ringgit Malaysia" atau "RM" bermaksud mata wang Malaysia yang sah.
  - ee. “QR Statik” bermaksud paparan Kod QR yang memerlukan individu tersebut untuk memasukkan amaun pembayaran atau pindahan kredit.
  - ff. "Terma dan Syarat" bermaksud Terma dan Syarat yang mengawal penggunaan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage.
  - gg. "ID Pengguna" bermaksud kod akses pengenalan yang dikeluarkan oleh Bank untuk log masuk kali pertama oleh Pelanggan ke dalam Perkhidmatan e-Perbankan dan yang selepas itu dipilih oleh Pelanggan yang mesti dimasukkan oleh Pelanggan bagi membolehkan sistem Perkhidmatan e-Perbankan untuk menghubungkan ID Pengguna dengan profil dan akaun pengguna Pelanggan.
  - hh. “Laman web” bermaksud [www.pbebank.com](http://www.pbebank.com) atau apa-apa alamat lain seperti yang akan ditentukan dan dimaklumkan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- 2.2 Perkataan yang mempunyai maksud mufrad hendaklah termasuk jamak dan sebaliknya.
- 2.3 Perkataan yang membawa maksud gender maskulin hendaklah termasuk gender feminin dan gender neuter dan sebaliknya.

- 2.4 Apa-apa terma perbankan yang tidak ditakrifkan atau dinyatakan secara khusus di dalam ini hendaklah ditafsirkan menurut amalan am bank-bank dan institusi-institusi kewangan di Malaysia. Apa-apa terma yang berkaitan dengan teknologi komputer yang tidak ditakrifkan atau dinyatakan secara khusus di dalam ini hendaklah ditafsirkan menurut amalan am dan perdagangan syarikat-syarikat komputer dan industri teknologi maklumat di Malaysia.
- 2.5 Sekiranya dua (2) atau lebih orang atau pihak yang termasuk dalam pernyataan "Pelanggan", perjanjian, waad, penetapan, aku janji, Terma dan Syarat yang dinyatakan sebagai dibuat oleh dan bagi pihak Pelanggan di dalam ini hendaklah dianggap sebagai dibuat oleh atau mengikat kepada orang atau pihak berkenaan secara bersama dan bersesama.

### **3. PERJANJIAN**

- 3.1 Terma dan Syarat di dalam ini dan semua tambahan, pindaan dan perubahan padanya hendaklah secara kolektif membentuk perjanjian antara Pelanggan dengan Bank ("Perjanjian").
- 3.2 Terma dan Syarat ini dijalankan menurut Terma dan Syarat berkenaan serta peraturan yang diterima pakai untuk Akaun tersebut.
- 3.3 Sekiranya terdapat pertikaian atau ketidakseragaman antara Terma dan Syarat di dalam ini dengan Terma dan Syarat serta peraturan yang mengawal Akaun berkenaan, Terma dan Syarat serta peraturan tersebut akan diterima pakai bagi tujuan tafsiran dan penguatkuasaan sehingga setakat mana percanggahan dan ketidakseragaman berkenaan.
- 3.4 Selain di atas, Terma dan Syarat ini dijalankan menurut Terma dan Syarat serta peraturan yang diterima pakai pada JomPAY dan DuitNow.
- 3.5 Sekiranya terdapat pertikaian atau ketidakseragaman antara Terma dan Syarat di dalam ini dengan Terma dan Syarat serta peraturan yang mengawal JomPAY dan DuitNow, Terma dan Syarat serta peraturan tersebut akan diterima pakai bagi tujuan tafsiran dan penguatkuasaan sehingga setakat mana percanggahan dan ketidakseragaman berkenaan.
- 3.6 Hak terhadap Perjanjian ini boleh dipindahkan sebahagiannya atau sepenuhnya kepada mana-mana syarikat yang bergabung dengan Bank. Hak atau obligasi Pelanggan menurut Perjanjian ini tidak boleh dipindahkan kepada entiti atau orang lain.



- 3.7 Penggunaan Perkhidmatan e-Perbankan oleh Pelanggan pada bila-bila masa, dan dari semasa ke semasa, akan menandakan kepada Bank mengenai penerimaan dan persetujuan terhadap peruntukan di dalam Terma dan Syarat ini.

#### **4. TUJUAN PERKHIDMATAN e-PERBANKAN**

- 4.1 Perkhidmatan e-Perbankan disediakan untuk Pelanggan sebagai mekanisme yang akan membolehkan akses kepada perkhidmatan kewangan yang ditawarkan oleh Bank.
- 4.2 Perkhidmatan kewangan yang disediakan melalui Perkhidmatan e-Perbankan ini disediakan oleh Bank dan mungkin termasuk produk yang ditawarkan oleh syarikat subsidiarinya.
- 4.3 Perkhidmatan e-Perbankan ini disediakan kepada Pelanggan atas dasar “seadanya” dan tiada jaminan yang dibuat berkaitan dengan Perkhidmatan e-Perbankan ini termasuk apa-apa jaminan berkenaan dengan kesesuaian untuk digunakan, kualiti yang memuaskan atau pematuhan pada butirannya, dan semua jaminan yang dinyatakan menurut undang-undang atau kebiasaan dikecualikan. Selain itu, Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak dapat memastikan bahawa Perisian berkenaan sesuai atau boleh digunakan bersama-sama dengan Peranti dan Pelanggan bersetuju bahawa Pelanggan tidak boleh mempertanggungjawabkan Bank bagi apa-apa ketidaksesuaian atau kehilangan atau kerosakan pada Peranti tersebut yang mungkin disebabkan oleh Perisian atau proses pemasangan.

#### **5. AKSES DAN PENGGUNAAN PERKHIDMATAN e-PERBANKAN**

- 5.1 Permohonan untuk melanggan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage tertakluk pada Pelanggan mengekalkan Akaun yang sah dengan Bank dan selanjutnya tertakluk pada kriteria kelayakan yang Bank anggap wajar.
- 5.2 Apabila permohonan Pelanggan untuk melanggan Perkhidmatan e-Perbankan diluluskan, Pelanggan akan diberi ID Pengguna dan Kata laluan. Apabila Pelanggan log masuk untuk kali pertama, Pelanggan perlu menggantikan ID Pengguna dan Kata laluan yang diberikan itu dengan ID Pengguna dan Kata laluan baharu pilihannya.
- 5.3 Kata laluan yang dipilih oleh Pelanggan boleh ditukar oleh Pelanggan dari semasa ke semasa.

- 5.4 Pelanggan tidak boleh mendedahkan Kata laluan kepada mana-mana orang atau kakitangan Bank dan mesti mengambil semua langkah berjaga-jaga dan langkah-langkah keselamatan yang perlu bagi mengelakkan ID Pengguna dan Kata laluan Pelanggan serta Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage digunakan tanpa kebenaran atau secara penipuan.
- 5.5 Pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Bank secara bertulis dengan segera sekiranya terdapat perubahan nombor telefon bimbit dan/atau ID Pengguna dan/atau Kata laluannya yang telah dibocori dalam apa juga cara sekali pun kepada cawangan pemegang akaunnya atau alamat yang dinyatakan dalam Perkara 31 di bawah.
- 5.6 Bagi Pemegang Akaun Bersama, mandat pengendalian akaun hendaklah dinyatakan dalam borang pembukaan akaun yang ditetapkan oleh Bank. Sekiranya mandat bagi pengendalian akaun ialah salah seorang menandatangani, setiap seorang Pemegang Akaun Bersama akan diberi ID Pengguna dan Kata laluan yang berasingan bagi kegunaan masing-masing. Semua urusan niaga bagi Akaun tersebut mengikat semua pemegang akaun secara bersama dan bersesama.
- 5.7 Akses oleh Pelanggan kepada Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage akan dianggap sebagai telah diaktifkan dan semua arahan dan urusan niaga yang dikeluarkan selepas itu hendaklah diatributkan kepada Pelanggan selepas log masuk ID Pengguna dan Kata laluan berjaya dibuat dan penggunaan PAC, mengikut keadaannya, walaupun akses, arahan atau urusan niaga sedemikian mungkin telah dibuat oleh pihak ketiga yang sama ada dibenarkan atau tidak dibenarkan.
- 5.8 Pelanggan selanjutnya mewakili, dan menjamin bahawa semua maklumat dan arahan yang dikemukakan kepada Bank dari semasa ke semasa melalui Perkhidmatan e-Perbankan ini adalah betul, dikeluarkan secara sah dan mengikat kepada Pelanggan dari segi undang-undang.
- 5.9 Bank dan/atau penyedia perkhidmatan pihak ketiga berhak untuk melaksanakan arahan atau urusan niaga dan/atau bergantung kepada arahan atau maklumat yang disediakan berkaitan dengan ID Pengguna dan Kata laluan dan penggunaan PAC itu seolah-olah Pelanggan telah membuat urusan niaga itu dan/atau memberikan maklumat. Bank tidak akan dipertanggungjawabkan bagi apa-apa kerugian atau ganti rugi yang Pelanggan dan/atau pihak ketiga mungkin tanggung.



- 5.10 Pelanggan dinasihatkan supaya log masuk ke Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage, mengikut keadaannya, secara biasa bagi memastikan baki akaun dan urus niaganya dibuat dengan sempurna. Apa-apa ketakalangan atau ketidakseragaman dalam baki akaunnya atau sejarah urus niaganya hendaklah dimaklumkan kepada Bank dengan serta-merta.
- 5.11 Pelanggan bersetuju bahawa arahan atau urus niaga yang diterima oleh Bank tidak boleh ditarik balik apabila telah diterima, diselesaikan oleh Bank atau sekiranya Bank bergantung kepadanya. Arahan yang diterima oleh Bank semasa Waktu Perniagaan mana yang munasabah akan dikuatkuasakan pada hari yang sama dengan syarat ia hendaklah menurut amalan perbankan biasa, atau pada tarikh dan/atau waktu lain seperti mana yang Bank akan tentukan dari semasa ke semasa dengan mengambil kira amalan biasa jurubank.
- 5.12 Bank boleh mengikut budi bicara mutlaknya menolak untuk melaksanakan apa-apa arahan atau urus niaga Pelanggan sekiranya arahan atau urus niaga itu tidak konsisten dengan dasar Bank atau undang-undang atau peraturan yang Bank tertakluk padanya atau bagi apa-apa sebab yang lain.
- 5.13 Pelanggan maklum bahawa Perkhidmatan e-Perbankan bergantung pada penyambungan dan perkhidmatan yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan Rangkaian dan perantara (intermediary) yang dilantik oleh Bank. Bank tidak akan dipertanggungjawabkan bagi kegagalan atau kelewatan dalam penghantaran mesej pantas/makluman SMS, pembayaran, kesilapan, kerugian atau gangguan dalam penghantaran maklumat dan arahan kepada/daripada Pelanggan.
- 5.14 Pelanggan mengakui bahawa beliau tidak boleh menggunakan Perkhidmatan e-Perbankan menggunakan apa-apa peranti atau sistem operasi yang telah diubah suai selain daripada peranti Mudah alih atau sistem operasi yang disokong atau konfigurasi sewajarnya. Ini termasuk peranti yang bebas daripada had yang dikenakan atas perisian asli oleh pembuat telefon atau pemilik proprietari sistem pengendalian yang dipanggil "jail broken" atau "rooted".
- 5.15 Pelanggan memahami bahawa beliau mesti memuat turun aplikasi PB engage daripada Apple App Store atau Google Play Store dan tidak akan memasang Aplikasi Mudah alih melalui pihak ketiga atau perkhidmatan yang tidak ditawarkan oleh sistem operasi Peranti Mudah alih mereka.
- 5.16 Pelanggan selanjutnya mengakui bahawa beliau tidak boleh menggunakan Perkhidmatan e-Perbankan dalam alam sekitar yang boleh menjejaskan ciri-ciri keselamatan, fungsi atau nama baik Pelanggan Perkhidmatan e-Perbankan.

- 5.17 Walau apa pun di atas, Bank dibenarkan untuk mematuhi arahan yang diterima oleh Bank di bawah Perkhidmatan e-Perbankan.

## 6. PENAFIAN

- 6.1 Bank telah mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk memastikan ketepatan maklumat bahan dan kandungan yang diberi secara langsung dan eksklusif oleh Bank. Walaupun begitu, maklumat, bahan dan kandungan yang diberi oleh Bank dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga melalui laman web Bank atau aplikasi PB engage disediakan atas dasar “seadanya” dan dalam bentuk am dan hendaklah tertakluk pada obligasi Pelanggan untuk meminta nasihat guaman, kewangan dan lain-lain yang bebas seperti yang Pelanggan menganggap perlu.
- 6.2 Bank, pengarah, pegawai-pegawai, kakitangan atau ejennya menolak apa-apa jaminan atau perwakilan secara khusus atau sebaliknya termasuk tetapi tidak terhad pada waranti hak milik, tidak menyalahi hak harta intelektual, kegunaan, ketepatan, kualiti perkhidmatan atau kebolehdagangan atau kesesuaian bagi tujuan produk mana-mana pihak ketiga yang dibuat melalui Perkhidmatan e-Perbankan ini.
- 6.3 Tiada satupun pihak sama ada Bank atau mana-mana pihak lain yang terlibat dalam penghasilan, penyediaan atau penyampaian Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage perlu mengambil apa-apa tanggungjawab berkenaan dengan kegunaan Pelanggan. Tiada maklumat atau makluman secara lisan atau bertulis diberi oleh Bank, ejennya atau kakitangan Bank yang boleh mewujudkan jaminan atau dalam apa juga cara meningkatkan skop jaminan ini, dan Pelanggan tidak boleh bergantung kepada maklumat atau makluman sedemikian.
- 6.4 Bank tidak bertanggungjawab atau dipertanggungjawabkan bagi apa-apa kerugian atau ganti rugi yang ditanggung atau dialami oleh Pelanggan atau orang lain berikutan penggunaan apa-apa perkhidmatan yang ditawarkan.
- 6.5 Bank tidak menjamin atau mewajarkan akses kepada keseluruhan atau sebahagian daripada Perkhidmatan PBe atau PB engage ini, bahan, kandungan maklumat dan/atau fungsi yang terkandung di dalamnya akan disediakan tanpa gangguan ataupun bebas daripada kesilapan atau apa-apa kecacatan yang dikenal pasti yang akan diperbetulkan, atau tiada berlakunya kelewatan, kegagalan, kesilapan atau kehilangan maklumat yang dihantar, tiada terdapatnya virus atau ciri-ciri yang menyebabkan pencemaran atau kerosakan akan dihantar atau bahawa tiada kerosakan akan berlaku kepada Peranti Pelanggan.

## 7. PERKHIDMATAN DUITNOW QR

- 7.1 DuitNow QR ialah perkhidmatan yang ditawarkan dalam lingkungan PB engage dan dengan itu, Terma dan Syarat ini adalah tambahan kepada dan hendaklah dibaca bersama-sama dengan Terma dan Syarat yang Mengawal Perbankan Dalam Talian dan Perbankan Mudah alih Public Bank. Terma ini diterima pakai bagi dan mengawal penggunaan perkhidmatan DuitNow QR oleh Pelanggan yang ditawarkan oleh pihak Bank. Perkhidmatan DuitNow QR ini membenarkan pihak Bank untuk memindahkan amaun yang ditentukan oleh Pelanggan daripada Akaun Pelanggan yang Layak dalam Akaun Saudagar atau Akaun Penerima melalui Kod QR Saudagar atau Kod QR Penerima.
- 7.2 Sekiranya Pelanggan mahu menghantar dana melalui DuitNow QR, Pelanggan mula-mula sekali perlu memuat turun dan memasang Aplikasi Mudah alih PB engage pada Peranti Mudah alih Pelanggan dan memilih Akaun yang Layak untuk digunakan oleh Bank untuk potongan dana bagi pembayaran yang dibuat melalui DuitNow QR.
- 7.3 Pelanggan bertanggungjawab untuk memastikan bahawa amaun urus niaga yang dimasukkan atau ditunjukkan pada skrin Aplikasi Mudah Alih Pelanggan adalah betul sebelum urus niaga disahkan. Amaun urus niaga yang dimasukkan atau ditunjukkan pada Kod QR Saudagar atau Kod QR Penerima akan dianggap oleh pihak Bank sebagai betul apabila Pelanggan mengesahkan urus niaga tersebut. Bank tidak, dalam apa jua keadaan, dipertanggungjawabkan untuk mengesahkan bahawa amaun yang dibayar oleh pihak Bank sepadan dengan amaun yang diterima oleh Penerima.
- 7.4 Pihak Bank akan memaklumkan kepada Pelanggan mengenai status urus niaga DuitNow QR yang berjaya, gagal atau ditolak melalui mana-mana saluran komunikasi Bank yang sedia ada yang dipilih oleh Pelanggan.
- 7.5 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa pihak Bank tidak akan bertanggungjawab dan tidak perlu mengambil apa-apa langkah untuk mengesahkan atau mendapatkan pengesahan daripada mana-mana pihak sama ada Saudagar atau Penerima itu adalah pihak yang dimaksudkan untuk menerima dana tersebut, dan pihak Bank tidak akan dipertanggungjawabkan untuk memindahkan dana itu kepada Saudagar atau Penerima sedemikian walaupun sekiranya pihak tersebut bukan pihak yang dimaksudkan untuk menerima dana berkenaan.
- 7.6 Menurut Perkara 7.5 di atas, Pelanggan bersetuju bahawa sebaik sahaja urus niaga DuitNow QR disahkan, urus niaga itu tidak boleh ditarik balik dan pihak Bank tidak boleh membatalkan, menghentikan atau membuat apa-apa perubahan pada urus niaga DuitNow QR tersebut.

## **8. MENDAPATKAN BALIK DANA**

- 8.1 Pelanggan mempunyai hak berkaitan dengan penyiasatan dan mendapatkan semula bayaran yang silap, bayaran yang salah dan urus niaga DuitNow QR yang tidak dibenarkan atau yang berunsur penipuan yang dibuat daripada Akaun yang Layak milik Pelanggan.

## **9. URUS NIAGA QR YANG SILAP / SALAH**

- 9.1 Sekiranya Pelanggan tersilap semasa menjalankan urus niaga DuitNow QR, Pelanggan boleh memohon untuk mendapatkan semula dana tersebut dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari tarikh urus niaga itu dibuat dan pihak Bank akan berurusan dengan bank Saudagar atau bank Penerima untuk memulangkan dana tersebut kepada Pelanggan dalam tempoh tujuh (7) Hari Perniagaan sekiranya syarat-syarat di bawah dipenuhi:

9.1.1 Dana itu benar-benar tersilap dikreditkan ke dalam Akaun penerima;

9.1.2 Sekiranya dana telah tersilap dikreditkan, sama ada baki dalam akaun Saudagar atau akaun Penerima mencukupi untuk menampung bagi mendapatkan balik dana tersebut;

9.1.2.1 Sekiranya baki adalah mencukupi untuk menampung amaun yang dibayar balik, dana yang tersilap dikreditkan itu boleh didapati semula; dan

9.1.2.2 Sekiranya baki tidak mencukupi untuk menampung amaun yang dibayar balik, dana yang tersilap dikreditkan itu mungkin tidak boleh diperolehi semula.

- 9.2 Permohonan untuk mendapatkan balik dana antara sebelas (11) Hari Perniagaan hingga tujuh (7) bulan dari tarikh Urus niaga yang Silap itu dibuat:

9.2.1 Bank Saudagar atau bank Penerima berpuas hati bahawa dana tersebut tersilap dikreditkan kepada Penerima yang berkenaan;

9.2.2 Menghantar notifikasi kepada Saudagar atau Penerima yang berkenaan secara bertulis mengenai permintaan untuk mendapatkan balik dana tersebut di mana dana yang tersilap dikreditkan itu akan diperoleh semula melalui pendebitan dalam Akaun Saudagar atau Akaun Penerima dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari tarikh notifikasi melainkan Saudagar atau Penerima berkenaan memberi bukti yang munasabah bahawa Saudagar atau Penerima berkenaan berhak ke atas dana berkenaan. Selepas lima belas (15) Hari Perniagaan, sekiranya Saudagar atau Penerima berkenaan gagal untuk membuktikan kelayakan atas dana tersebut, bank Saudagar atau bank Penerima akan mendebitkan akaun Saudagar atau akaun Penerima berkenaan dan mengirim dana itu semula kepada Bank.

9.3 Permohonan untuk mendapatkan semula dana selepas tujuh (7) bulan dari tarikh Urus niaga yang Silap:

9.3.1 Bank Saudagar atau bank Penerima berpuas hati bahawa dana itu tersilap dikreditkan kepada Penerima yang berkenaan;

9.3.2 Bank Saudagar atau bank Penerima akan mendapatkan keputusan daripada Saudagar atau Penerima sama ada untuk memberikan keizinan dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan; dan

9.3.3 Sebaik sahaja keizinan diperoleh, bank Saudagar dan bank Penerima akan mendebitkan Akaun Penerima yang berkenaan dan mengirim dana itu semula kepada Pelanggan dalam tempoh satu (1) Hari Perniagaan.

## **10. URUS NIAGA DUITNOW QR YANG TIDAK DIBENARKAN ATAU YANG BERUNSUR PENIPUAN**

10.1 Bagi urus niaga DuitNow QR yang tidak dibenarkan oleh Pelanggan atau yang berunsur penipuan, pihak Bank akan, apabila menerima laporan daripada Bank yang meragui urus niaga tersebut, mengirimkan dana itu semula kepada Pelanggan sekiranya syarat-syarat yang berikut dipenuhi:

10.1.1 Pihak Bank akan menjalankan penyiasatan dan menentukan dalam tempoh empat belas (14) Hari Kalendar, sekiranya bayaran yang tidak dibenarkan atau berunsur penipuan itu benar-benar berlaku;

- 10.1.2 Sekiranya pihak Bank berpuas hati bahawa bayaran yang tidak dibenarkan atau berunsur penipuan itu benar-benar berlaku dan bukannya disebabkan oleh Pelanggan, pihak Bank akan memulakan proses pemulangan semula di mana semua transaksi debit yang telah dihantar ke dalam akaun Pelanggan akibat daripada Arahan Pembayaran yang tidak dibenarkan atau berunsur penipuan itu akan dibalikkan.

## **11. LIABILITI DAN TANGGUNG RUGI**

- 11.1 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa, melainkan dilarang secara nyata oleh undang-undang mandatori, pihak Bank dan Pengendali DuitNow QR tidak bertanggungjawab kepada Pelanggan atau mana-mana pihak ketiga bagi apa-apa kerugian langsung, tidak langsung atau berbangkit terus, liabiliti, kos, ganti rugi, tuntutan, tindakan atau prosiding dalam apa juga bentuk berkenaan dengan perkhidmatan DuitNow QR yang ditawarkan oleh pihak Bank disebabkan oleh:
- 11.1.1 kecuaiian, salah laku atau pencerobohan oleh Pelanggan akan Terma ini;
  - 11.1.2 dana yang tidak mencukupi dalam Akaun yang Layak milik Pelanggan untuk memproses urus niaga DuitNow QR;
  - 11.1.3 Pelanggan telah melampaui had pindahan harian Bank;
  - 11.1.4 apa-apa arahan pembayaran yang diberi atau dikatakan diberi oleh Pelanggan;
  - 11.1.5 apa-apa pindahan dana yang tersilap oleh Pelanggan, termasuk pindahan dana kepada Saudagar atau Penerima yang salah atau pihak ketiga yang salah;
  - 11.1.6 apa jua kegagalan, penangguhan, kesilapan penghantaran dana atau dana yang tidak dapat dihantar disebabkan oleh penyelenggaraan sistem, kerosakan atau ketiadaan rangkaian, perisian atau perkakasan oleh pihak Bank dan Pengendali DuitNow QR; atau
  - 11.1.7 penggantungan, penamatan dan pemberhentian perkhidmatan DuitNow QR.



- 11.2 Pelanggan akan menanggung rugi, mempertahankan dan mengelakkan pihak Bank, syarikat sekutu Bank, dan Pengendali DuitNow QR daripada dan terhadap semua tuntutan, prosiding, tindakan, kerugian, ganti rugi, kos (termasuk semua kos guaman atas dasar tanggung rugi), liabiliti atau perbelanjaan, sama ada dijangka mahupun tidak, disebabkan oleh atau berikutan daripada apa-apa kesilapan, tindakan atau ketinggalan oleh pihak Bank (termasuk tetapi tidak terhad pada kecuaiian, salah laku atau pencerobohan apa-apa Terma ini oleh Pelanggan).
- 11.3 Pihak Bank berhak untuk menyemak semula pada bila-bila masa, caj bagi penggunaan perkhidmatan DuitNow QR, setelah memberi notis bertulis kepada Pelanggan. Semakan tersebut akan berkuat kuasa pada tarikh yang tertera pada notis. Sekiranya Pelanggan meneruskan akses atau menggunakan perkhidmatan DuitNow QR selepas pemakluman tersebut, Pelanggan akan dianggap bersetuju dan menerima semakan caj berkenaan.
- 11.4 Pelanggan mengakui bahawa pihak Bank boleh menghentikan penggunaan perkhidmatan DuitNow QR oleh Pelanggan dengan pihak Bank atas apa jua sebab, pada bila-bila masa dan tanpa notis.
- 11.5 Pelanggan mengakui bahawa pihak Bank berhak untuk menukar, mengehad, mengubah, menggantung atau mengubah suai Terma ini dengan memberi notis kepada Pelanggan dalam tempoh (30) hari dengan cara dianggap wajar oleh pihak Bank.
- 11.6 Pelanggan memberi keizinan kepada pihak Bank, syarikat sekutu Bank and penyedia perkhidmatan Bank dan pengendali DuitNow QR untuk mengumpul, mengguna dan mendedahkan data peribadi Pelanggan (termasuk nombor telefon) bagi tujuan perkhidmatan DuitNow QR.

## **12. KETERSEDIAAN PERKHIDMATAN**

- 12.1 Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage bertujuan untuk disediakan dua puluh empat (24) jam sehari, termasuk pada hari cuti. Bagaimanapun, Pelanggan mengakui bahawa pada waktu tertentu perkhidmatan tersebut tidak dapat diakses disebabkan oleh penyelenggaraan sistem atau sebab-sebab lain di luar kawalan Bank. Pelanggan mengakui bahawa walau apa pun peruntukan di dalam ini Bank tidak menjamin bahawa Perkhidmatan akan disediakan sepanjang masa tanpa gangguan.
- 12.2 Sekiranya mana-mana atau semua Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage tidak dapat diakses atas apa juga sebab, Pelanggan bersetuju untuk menggunakan cara alternatif, termasuk tetapi tidak terhad pada mesin teler automatik atau cawangan Bank, untuk mengeluarkan arahan sedemikian sebagaimana yang dikehendaki oleh Pelanggan pada waktu berkenaan.

### 13. KETERSEDIAAN DANA

- 13.1 Pelanggan bersetuju dan menerima bahawa Bank berhak untuk menetapkan had dan syarat bagi semua urusan niaga yang dibuat oleh Pelanggan melalui Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage sebagaimana yang Bank anggap wajar dari semasa ke semasa. Pelanggan selanjutnya bersetuju dan menerima bahawa urusan niaga Pelanggan termasuk pindahan dana (melainkan yang dinyatakan dalam Perkara 15 di bawah) adalah terhadap pada had harian maksimum yang mungkin dikenakan oleh Bank dari semasa ke semasa. Pelanggan hendaklah memastikan bahawa had tersebut dipatuhi.
- 13.2 Tertakluk sentiasa kepada hak Bank untuk menolak selesai sebagaimana yang dirujuk dalam ini, Bank tidak berkewajipan untuk melaksanakan atau membenarkan apa-apa arahan yang diberi atau urusan niaga yang dijalankan oleh Pelanggan melainkan Akaun Pelanggan mempunyai dana yang mencukupi. Hak Bank untuk menolak selesai pelaksanaannya oleh Bank dan apa-apa urusan niaga yang dijalankan dan/atau arahan yang diberikan oleh Pelanggan boleh dilaksanakan sebagaimana yang Bank anggap wajar.
- 13.3 Sekiranya Akaun Pelanggan terlebih dikeluarkan untuk apa juga sebab termasuk pelaksanaan oleh Bank akan haknya untuk menolak selesai atau disebabkan oleh Bank melaksanakan arahan Pelanggan, Pelanggan hendaklah apabila diminta membayar kepada Bank amaun wang yang terlebih dikeluarkan itu dengan faedah/keuntungan untuknya pada kadar faedah/keuntungan yang Bank anggap wajar dan sehingga pembayaran dibuat, Pelanggan hendaklah tidak membuat apa-apa urusan niaga dalam Akaun Pelanggan melalui Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage atau melalui mana-mana saluran atau cara.
- 13.4 Bank tidak menjamin atau menjelaskan bahawa maklumat tersebut termasuk butir-butir daripada Akaun Pelanggan seperti yang dinyatakan melalui Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage adalah penjelasan atau bukti yang benar atau bukti konklusif mengenai keadaan akaun tersebut. Pelanggan memahami dan bersetuju bahawa butir-butir Akaun seperti yang dinyatakan di atas mungkin bukan yang terkini kerana mungkin terdapat urusan niaga yang dibuat dan/atau arahan yang diberi oleh Pelanggan sementara menunggu pemprosesan oleh Bank pada masa itu.
- 13.5 Penyata Akaun yang diperakui dengan sewajarnya oleh pegawai Bank yang dibenarkan adalah sebagai muktamad dan konklusif dan mengikat ke atas Pelanggan sebagai bukti mengenai semua urusan niaga yang dibuat adalah atas arahan Pelanggan.

**14. PEMBAYARAN (TERMASUK JomPAY, PEMBAYARAN BIL, BAYARAN PINJAMAN/PEMBIAYAAN, BAYARAN KAD, TAMBAH NILAI PRABAYAR DAN DUITNOW QR)**

- 14.1 Bank boleh pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa, tanpa notis terlebih dahulu, mengeluarkan mana-mana Perbadanan Penerima Bayaran daripada senarai Perbadanan Penerima Bayaran Bank, yang senarai itu mungkin berubah dari semasa ke semasa, tanpa memberi apa-apa sebab dan Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak boleh dipertanggungjawabkan bagi apa-apa kerugian atau ganti rugi yang Pelanggan mungkin tanggung berikutan tindakan Bank itu.
- 14.2 Pelanggan hendaklah mematuhi Terma dan Syarat setiap Perbadanan Penerima Bayaran berkenaan dengan bayaran bil tersebut.
- 14.3 Pelanggan hendaklah memberi sekurang-kurangnya tiga (3) hari bagi penerimaan bayaran oleh Perbadanan Penerima Bayaran.
- 14.4 Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak akan dipertanggungjawabkan atas apa-apa kerugian atau ganti rugi sekiranya Bank tidak dapat membuat pembayaran, atau untuk membuat pembayaran pada waktunya, kepada Perbadanan Penerima Bayaran.
- 14.5 Pelanggan bersetuju dan menerima bahawa had bagi pembayaran Bil berkenaan dan JomPAY adalah terhad seperti yang diperuntukkan dalam Perkara 13 di atas.
- 14.6 Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa sekiranya Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage digunakan untuk membuat bayaran bil kepada Perbadanan Penerima Bayaran, maklumat yang diberikan oleh Pelanggan untuk membuat bayaran tersebut akan dimaklumkan kepada Perbadanan Penerima Bayaran bagi tujuan untuk melaksanakan pembayaran Pelanggan. Keizinan Pelanggan bagi pendedahan maklumat kepada Perbadanan Penerima Bayaran akan disimpan dan kekal sah sehingga dibatalkan oleh Pelanggan.

- 14.7 Pelanggan mengakui bahawa Pelanggan boleh membatalkan kebenarannya yang dirujuk di atas pada bila-bila masa. Sekiranya Pelanggan membatalkan persetujuannya untuk pendedahan maklumat kepada Perbadanan Penerima Bayaran seperti yang dinyatakan di atas, Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak lagi dapat membuat bayaran kepada Perbadanan Penerima Bayaran berkenaan dan Pelanggan mengaku janji untuk membuat aturan alternatif untuk membuat bayaran kepada Perbadanan Penerima Bayaran jika perlu. Dengan ini, Pelanggan berjanji bahawa beliau tidak akan mempertanggungjawabkan Bank kerana bertindak mengikut arahan Pelanggan untuk membatalkan keizinan di atas.

**15. PINDAHAN DANA (TERMASUK PINDAHAN KE AKAUN PB, PINDAHAN KEPADA BANK LAIN DAN DUITNOW)**

- 15.1 Bagi urusan niaga pindahan dana apabila Pelanggan memindahkan dana di antara akaun-akaun Pelanggan yang dikekalkan dengan Bank, pindahan seumpama ini tertakluk pada had harian maksimum seperti yang dinyatakan dalam Perkara 13 di atas.
- 15.2 Arahan Pindahan Dana apabila Pelanggan memindahkan dana kepada akaun pihak ketiga yang dikekalkan dengan Bank atau mana-mana akaun dengan bank lain, pindahan seumpama itu hendaklah tertakluk pada had harian dan syarat-syarat maksimum yang dikenakan dan/atau disepakati oleh Bank dan pihak berkuasa mengikut budi bicara mutlak mereka dari semasa ke semasa.
- 15.3 Apabila Pelanggan memindahkan dana ke akaun pihak ketiga (“penerima bayaran”) seperti Perkara 15.2 di atas, dengan ini Pelanggan mengesahkan kepada Bank bahawa Pelanggan telah mendapatkan keizinan dan kelulusan daripada penerima bayaran untuk memberi kepada Bank nombor telefon bimbit dan/atau alamat emel penerima bayaran, yang mana nombor telefon bimbit dan/atau emel akan digunakan oleh Bank seperti yang diarahkan oleh Pelanggan untuk memaklumkan kepada penerima bayaran bahawa akaun penerima bayaran telah dikreditkan atau pindahan dana telah dibuat ke dalam akaun penerima bayaran.

## 16. PENEPIAN LIABILITI

16.1 Selain daripada dan tanpa mengurangkan peruntukan-peruntukan yang nyata dalam Terma dan Syarat di dalam ini, Bank tidak akan bertanggungjawab atau dipertanggungjawabkan bagi apa-apa ganti rugi (sama ada khas atau turutan), kerugian, rasa malu, belanja muhibah atau kehilangan keuntungan yang ditanggung atau dialami oleh Pelanggan disebabkan oleh atau berhubung dengan yang berikut:-

- 16.1.1 Penggunaan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage oleh Pelanggan;
- 16.1.2 Ketiadaan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage;
- 16.1.3 Apa-apa akses, penggunaan atau ketidakupayaan untuk mengakses atau menggunakan Perkhidmatan e-Perbankan dan/atau apa-apa laman web yang dipautkan dengan Perkhidmatan e-Perbankan ini;
- 16.1.4 Apa-apa kegagalan, kelewatan dalam penghantaran, gangguan, kesilapan, ketertinggalan atau kerosakan apa-apa peralatan, sistem, perisian pelayan atau terminal Bank atau ejen-ejennya;
- 16.1.5 Serangan atau gangguan oleh mana-mana virus komputer, kerosakan, cecacing atau mana-mana orang;
- 16.1.6 Apa-apa kerosakan atau kelewatan yang disebabkan oleh perkhidmatan yang disediakan oleh mana-mana Penyedia Perkhidmatan Rangkaian;
- 16.1.7 Kegagalan atau kelewatan dalam melaksanakan apa-apa obligasi Bank disebabkan oleh perkara-perkara di luar kawalan Bank termasuk tetapi tidak terhad kepada sebab-sebab seperti mogok, tindakan perusahaan, kekacauan awam, banjir, gempa bumi, tanah runtuh atau bencana alam, atau kegagalan sistem komputer, elektronik, komunikasi atau elektrik dalam apa jua bentuk, sama ada ketidakfungsian atau kerosakan atau gangguan, ketiadaan bekalan, kerosakan atau kegagalan untuk membekalkan elektrik atau tenaga bagi satu-satu tempoh masa;
- 16.1.8 Apa-apa ketidaktepatan, kesilapan, kecacatan mana-mana daripada kandungan Perkhidmatan e-Perbankan ini atau laman web lain yang dipautkan kepada Perkhidmatan e-Perbankan ini;

- 16.1.9 Apa-apa ketidakfungsian pengoperasian atau kecacatan pada Peranti, sistem atau perisian komputer Pelanggan yang digunakan dalam mengakses Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage ini;
- 16.1.10 Apa-apa ketertinggalan, kelewatan oleh Pelanggan untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan obligasi Pelanggan di bawah peruntukan Terma dan Syarat berkenaan;
- 16.1.11 Bank bertindak mengikut arahan yang dihantar menggunakan ID Pengguna dan Kata laluan Pelanggan;
- 16.1.12 Bank bertindak mengikut arahan salah seorang penandatanganan dibenarkan bagi Akaun Bersama; dan
- 16.1.13 Akses kepada mana-mana laman yang dipautkan kepada Perkhidmatan e-Perbankan ini.

## **17. HAK CIPTA DAN TANDA NIAGA**

- 17.1 Melainkan dinyatakan sebaliknya, semua hak cipta, tanda niaga/tanda khidmat, paten, logo dan hak harta intelek Bank atau lain-lain dalam Perkhidmatan PBe dan PB engage dan kandungan di dalamnya dan di dalam Perkhidmatan PBe dan PB engage (termasuk tetapi tidak terhad pada, semua maklumat, butir-butir, grafik, data, fail, teks, rakaman bunyi dan turutan dan susunannya) hendaklah pada setiap masa diletak hak dan terus diletak hak dalam Public Bank Berhad, atau pemunya pihak ketiga yang berkaitan mengikut keadaan. Tiada satu pun bahagian dalam Perkhidmatan PBe dan PB engage, boleh diterbitkan semula, disalin, diubah suai, diedarkan, diterbitkan, dihantar, dilesenkan, dijual atau dipinda tanpa kebenaran bertulis orang yang dibenarkan oleh Public Bank Berhad atau pemunya pihak ketiga yang berkaitan mengikut keadaan. Penyelitan pautan kepada Perkhidmatan PBe dan PB engage pada mana-mana laman web, bingkai atau "cermin" mana-mana kandungan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage atau laman web atau pelayan lain adalah dilarang melainkan dengan dan dengan kebenaran bertulis secara bertulis daripada orang yang dibenarkan oleh Public Bank Berhad atau pemunya pihak ketiga yang berkaitan, mengikut keadaannya.
- 17.2 Bank boleh mempamerkan dan menggunakan logo pihak luar bagi tujuan untuk mempromosikan perkhidmatan dan/atau produk Bank sendiri.



- 17.3 Pelanggan memahami bahawa Perkhidmatan PBe atau PB engage, atau laman web Bank tidak boleh digunakan untuk apa-apa tujuan yang menyalahi undang-undang, menggunakan kata-kata kesat, fitnah, lucah atau mengugut ataupun digunakan bertentangan dengan undang-undang atau keperluan pengawalseliaan.

## **18. PAUTAN**

- 18.1 Pelanggan memahami bahawa Bank mungkin dari semasa ke semasa memasukkan pautan daripada atau kepada Perkhidmatan e-Perbankan yang dimiliki atau dikendalikan oleh pihak ketiga yang bukannya di bawah kawalan Bank dan/atau Kumpulan PBB.
- 18.2 Dengan menyediakan pautan dalam Perkhidmatan e-Perbankan, Bank tidak mengendors dan tidak bertanggungjawab bagi apa-apa laman web yang dipautkan dan menolak apa-apa liabiliti bagi amalan privasi atau kandungan laman web yang dipautkan ini. Pelanggan memahami dan mengakui perlunya untuk menyemak semula Terma dan Syarat pautan yang dihasratkan, dasar dan apa-apa dokumen yang berkaitan untuk memahami akibat daripada kandungan atau perkhidmatan pihak ketiga sebelum digunakan.
- 18.3 Mana-mana orang yang membuat pautan pada Perkhidmatan PBe atau PB engage ini tanpa kebenaran bertulis orang yang dibenarkan oleh Public Bank Berhad akan dipertanggungjawabkan bagi apa-apa tuntutan berikutan pautan yang tidak dibenarkan itu.

## **19. CAJ BANK**

- 19.1 Dengan ini, Pelanggan bersetuju dan mengaku janji untuk membayar kepada Bank kesemua caj perkhidmatan dan urus niaga yang Bank mungkin kenakan dari semasa ke semasa berkenaan dengan atau berkaitan dengan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage, dan caj perkhidmatan atau urus niaga itu akan didebitkan daripada Akaun yang Layak milik Pelanggan apabila kedua-duanya dikenakan. Semua fi perkhidmatan atau caj urus niaga seumpamanya hendaklah termasuk cukai yang berkaitan.

## **20. HAK UNTUK MENOLAK SELESAI**

- 20.1 Dengan ini, Pelanggan bersetuju bahawa Bank boleh pada bila-bila masa dalam tempoh tujuh (7) hari kalendar sebelum notis bertulis mendapatkan semula daripada Pelanggan, dengan cara menolak selesai mana-mana wang yang terhutang kepada Bank disebabkan oleh atau sampingan kepada urus niaga yang dibuat melalui Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage.

## **21. PERALATAN DAN AKSES RANGKAIAN**

- 21.1 Pelanggan hendaklah, dengan kos dan perbelanjaannya sendiri, bertanggungjawab bagi pembelian, kos, pemasangan, penyelenggaraan, penggunaan dan pembaikan (jika ada) Peranti atau peralatan dan perisian telekomunikasi ("Peralatan tersebut") lain yang perlu untuk Pelanggan mengakses Internet dan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage. Peralatan tersebut hendaklah mengikut spesifikasi, jika perlu, seperti mana yang ditentukan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- 21.2 Pelanggan akan bertanggungjawab bagi semua caj telekomunikasi yang perlu ditanggung, termasuk caj langganan, fi dan caj lain yang dikenakan oleh Penyedia Perkhidmatan Rangkaian dan mana-mana pihak ketiga yang lain.

## **22. PENDEDAHAN**

- 22.1 Bagi tujuan untuk menyediakan kepada Pelanggan pelbagai jenis produk dan perkhidmatan kewangan yang ditawarkan oleh Bank dan/atau Kumpulan PBB melalui Internet, adalah perlu maklumat mengenai Pelanggan dimaklumkan atau disediakan melalui Internet kepada setiap syarikat dalam Kumpulan PBB dan kepada ejen, pembekal, vendor dan syarikat perkhidmatan yang memberi sokongan dan perkhidmatan bagi produk dan perkhidmatan Bank dan/atau Kumpulan PBB. Maklumat Pelanggan tidak akan diberi kepada pihak ketiga bagi tujuan selain daripada di atas dan hanya maklumat berkenaan sebagaimana yang diperlukan akan disediakan.
- 22.2 Jika Pelanggan tidak bersetuju Bank mendedahkan maklumat yang diberikan oleh Pelanggan dalam lingkungan Kumpulan PBB dan kepada ejen, pembekal, vendor dan syarikat perkhidmatan Kumpulan PBB, Pelanggan boleh menulis kepada Bank menggunakan alamat seperti di bawah:

Perbankan Urus niaga – e-Saluran  
Pengurusan Kewangan dan Perbankan Urus niaga  
Tingkat 20, Menara Public Bank  
146, Jalan Ampang,  
50450 Kuala Lumpur

- 22.3 Pelanggan bersetuju dengan pendedahan maklumat peribadi Pelanggan kepada pihak-pihak yang dinyatakan di dalamnya dan seperti mana yang dibenarkan oleh undang-undang.

- 22.4 Walaupun Bank komited dalam mengambil langkah-langkah yang sewajarnya dan berusaha sebaik mungkin untuk memastikan maklumat yang dihantar dan diterima adalah selamat, Pelanggan maklum mengenai risiko yang terbabit melalui penggunaan Internet.

## **23. PENAMATAN**

- 23.1 Walau apa pun yang sebaliknya di dalam ini, Bank boleh pada bila-bila masa, mengikut budi bicara mutlaknya menggantung atau menamatkan hak Pelanggan untuk mengakses Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage atau mana-mana bahagian daripadanya.
- 23.2 Bank berhak untuk menamatkan hak Pelanggan untuk mengakses Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage sekiranya Pelanggan tidak lagi mengendalikan apa-apa akaun dengan Bank yang boleh diakses menerusi Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage atau sekiranya akses Pelanggan kepada akaun tersebut dihadkan oleh Bank atau mana-mana pihak lain atas apa juga sebab.
- 23.3 Pelanggan boleh menamatkan penggunaan dan akses kepada Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage dengan memberi notis bertulis terlebih dahulu kepada Bank. Perkhidmatan PBe dan PB engage kepada Pelanggan akan dibatalkan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada tarikh Bank menerima notis penamatan. Dengan ini Pelanggan bersetuju untuk tidak menggunakan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage mulai tarikh notis penamatan daripada Pelanggan dan selanjutnya bersetuju bahawa Bank tidak berkewajipan untuk melaksanakan apa-apa arahan daripada Pelanggan yang diterima pada mana-mana hari selepas penerimaan notis penamatan tersebut daripada Pelanggan.
- 23.4 Bagi Akaun Bersama, setiap Pemegang Akaun Bersama bersetuju bahawa penamatan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage boleh diberikan oleh salah seorang penandatanganan yang dibenarkan bagi Pemegang Akaun Bersama berkenaan.
- 23.5 Pelanggan mengakui bahawa penamatan tersebut tidak akan menjejaskan liabiliti atau obligasi berkenaan dengan arahan yang telah diproses dan/atau dilaksanakan oleh Bank bagi pihak Pelanggan.

## **24. BUKTI**

- 24.1 Semua rekod yang disimpan oleh Bank dalam apa juga bentuk, adalah muktamad dan konklusif terhadap Pelanggan berhubung dengan kandungan Arahan tersebut.

- 24.2 Pelanggan bersetuju bahawa semua Arahan yang dihantar melalui Peranti atau seumpamanya yang dibuat oleh Pelanggan, dalam bentuk elektronik:
- 24.2.1 adalah dokumen bertulis, dan Pelanggan bersetuju untuk tidak mempertikaikan atau mencabar kesahan atau kebolehkuatkuasaan apa-apa arahan tersebut atas alasan ia bukan dokumen bertulis; dan
  - 24.2.2 adalah dokumen asal dan Pelanggan bersetuju untuk tidak mencabar kesahan arahan itu atas alasan ia dibuat dalam bentuk elektronik.
- 24.3 Pelanggan memahami dan bersetuju bahawa rekod Bank dan apa-apa rekod mengenai Arahan yang dibuat atau dilaksanakan, diproses atau dikuatkuasakan melalui Perkhidmatan e-Perbankan oleh Pelanggan atau mana-mana orang yang mengaku sebagai Pelanggan, atau apa-apa rekod urus niaga yang berkaitan dengan Perkhidmatan e-Perbankan dan apa-apa rekod mengenai urus niaga yang disenggara atau oleh orang berkenaan yang diberi kuasa oleh Bank berkaitan dengan Perkhidmatan e-Perbankan, sama ada disimpan dalam bentuk elektronik atau cetakan, adalah mengikat dan konklusif bagi Pelanggan itu bagi semua tujuan dan akan menjadi bukti konklusif terhadap Arahan dan urus niaga serta liabiliti Pelanggan kepada Bank. Dengan ini Pelanggan bersetuju bahawa semua rekod seumpama itu boleh diterima sebagai bukti dan Pelanggan tidak akan mencabar atau mempertikaikan kebolehterimaannya, kebolehpercayaannya, ketepatannya atau kesahan kandungan rekod berkenaan semata-mata atas dasar bahawa rekod itu digabungkan dan/atau dinyatakan dalam bentuk elektronik atau dikeluarkan oleh atau adalah output daripada sistem komputer.

## **25. CUKAI ELEKTRONIK/INVOIS PEMBAYARAN**

- 25.1 Sekiranya Pelanggan bersetuju untuk menerima invois cukai/pembayaran secara elektronik, Pelanggan mengesahkan bahawa Pelanggan hendaklah menyimpan dokumen-dokumen berkenaan dalam bentuk yang boleh dibaca dan dienkrip bagi tempoh tujuh (7) tahun dari tarikh penyerahan atau tempoh lain seumpamanya seperti yang mungkin ditetapkan oleh Ketua Pengarah Kastam atau menurut undang-undang. Selanjutnya Pelanggan mengakui dan bersetuju bahawa Pelanggan akan mempunyai akses kepada kod yang perlu atau kaedah lain untuk membolehkan juruaudit Kastam atau pihak lain seumpamanya yang diberi kuasa untuk membandingkan dokumen-dokumen dalam bentuk yang boleh dibaca dengan bentuk enkrip. Pelanggan bersetuju bahawa sekiranya Bank menyediakan invois cukai/pembayaran dalam talian atau secara elektronik, Bank tidak akan mengeluarkan invois cukai pembayaran dalam bentuk kertas.

## **26. TANGGUNGJAWAB KERAHSIAAN OLEH PELANGGAN**

- 26.1 Dengan ini Pelanggan mengakui keperluan ketat berhubung kerahsiaan dan obligasi yang dikenakan terhadap Public Bank Berhad di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 atau Public Islamic Bank Berhad di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, mengikut keadaan, dan mengaku janji untuk tidak membuat atau menyebabkan untuk dibuat suatu tindakan atau ketertinggalan yang mungkin menyebabkan Public Bank Berhad atau Public Islamic Bank Berhad mungkir tanggungjawab kerahsiaan dan obligasi di atas. Obligasi Pelanggan di dalam ini hendaklah melepasi penamatan dan/atau penamatan Terma dan Syarat di dalam ini.
- 26.2 Sekiranya Pelanggan menerima apa-apa bahan atau data yang mengandungi maklumat yang Pelanggan bukannya penerima yang sepatutnya, dengan ini Pelanggan memberi notis bahawa apa-apa penggunaan, penyebaran, pengagihan atau penyalinan bahan atau data adalah dilarang dan tertakluk pada guaman terlindung. Pelanggan bersetuju untuk menghapuskan bahan atau data tersebut dan selanjutnya bersetuju untuk memaklumkan kepada Bank melalui telefon dengan segera.

## **27. INDEMNITI (TANGGUNG RUGI)**

- 27.1 Pelanggan bersetuju untuk menanggung rugi dan mengelakkan Bank daripada menanggung rugi sepenuhnya daripada mana-mana dan/atau semua liabiliti, kerugian, ganti rugi, penalti, tindakan, penilaian, kos, perbelanjaan atau pengeluaran apa-apa jua pun yang mungkin dikenakan, perlu ditanggung atau dinyatakan terhadap Bank berkenaan dengan apa-apa kenyataan, representasi, komunikasi, tindakan dan/atau ketinggalan dalam apa juga cara berkaitan dengan atau berikutan daripada kecuaiian atau tingkah laku yang disengajakan atau perlanggaran atau apa-apa ketertinggalan, kelewatan, penangguhan, mungkir atau kegagalan obligasi Pelanggan di bawah Terma dan Syarat seperti yang dinyatakan di dalam ini atau bagaimanapun ia disebabkan oleh Pelanggan dan/atau mana-mana pegawai dan kakitangannya dalam melaksanakan obligasinya mengikut Terma dan Syarat ini.
- 27.2 Selanjutnya, Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak bertanggungjawab kepada Pelanggan bagi atau berkenaan dengan tuntutan oleh pihak ketiga (termasuk tetapi tidak terhad kepada penerima bayaran yang dirujuk dalam Perkara 15.3 di atas) dan Pelanggan akan menanggung rugi dan mengelakkan Bank daripada dan terhadap apa-apa liabiliti, tuntutan, kehilangan, ganti rugi atau perbelanjaan dalam apa juga bentuk (termasuk liabiliti ketat dalam tort) berkenaan dengan atau berikutan daripada hak pihak ketiga dan pencabulannya.

- 27.3 Pelanggan mengaku janji untuk menanggung rugi Bank bagi apa-apa pecah laku kerahsiaan dan apa-apa akibat daripadanya, yang hendaklah termasuk apa-apa akses yang tidak dibenarkan atau tidak sah dari segi undang-undang kepada maklumat oleh pihak ketiga yang menggunakan apa jua cara sekali pun.
- 27.4 Bank tidak akan dipertanggungjawabkan bagi penipuan atau arahan tidak dibenarkan, atau apa-apa kerugian (termasuk kerugian turutan), ganti rugi atau liabiliti apa juga yang perlu ditanggung dan/atau dialami oleh Pelanggan melainkan disebabkan oleh kecuaiian atau keingkaran yang disengajakan oleh Bank.
- 27.5 Obligasi Pelanggan di dalam ini hendaklah mengatasi penamatan mana-mana daripada Perkhidmatan kepada Pelanggan oleh mana-mana pihak.

## **28. PENEPIAN**

- 28.1 Kegagalan atau kelewatan di pihak Bank dalam melaksanakan atau ketinggalan untuk melaksanakan apa-apa hak, kuasa, keistimewaan atau remedi yang disediakan di bawah Terma dan Syarat hendaklah dianggap sebagai pengecualian atau persetujuan berhubung keingkaran demikian yang akan memberi kesan atau mengurangkan apa-apa hak, kuasa, keistimewaan atau remedi di dalam ini.

## **29. KEBOLEHASINGAN**

- 29.1 Jika mana-mana peruntukan dalam Terma dan Syarat ini menjadi tidak sah, batal atau tidak boleh dikuatkuasakan di bawah mana-mana undang-undang, dengan itu kesahihan, kesahan dan ketidakbolehkuatkuasaan peruntukan-peruntukan yang lain tidak boleh dalam apa jua cara terkesan atau berkurangan.

## **30. PERUBAHAN DALAM TERMA DAN SYARAT**

- 30.1 Bank berhak untuk mengubah, meminda, memotong atau menambah Terma dan Syarat ini dari semasa ke semasa melalui notis awal sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar melalui pemakluman serentak kepada Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage, mengikut keadaan, mempamerkan notis melalui laman web Bank atau di premis Bank atau menghantar notis kepada Pelanggan di alamat terakhir Pelanggan dalam rekod Bank. Walau apa pun, Pelanggan boleh membaca Terma dan Syarat yang disemak apabila mengakses laman web Bank dan penggunaan Perkhidmatan ini selepas ini hendaklah dianggap sebagai penerimaan Pelanggan terhadap perubahan, pindaan dan tambahan berkenaan.



## 31. NOTIS

- 31.1 Dengan ini Pelanggan mengizinkan semua notis dan komunikasi lain yang melibatkan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage atau yang diperlukan di bawah Terma dan Syarat berkenaan atau yang boleh diberi oleh Bank melalui salah satu cara yang berikut:
- 31.1.1 Melalui pos biasa ke alamat terakhir Pelanggan yang diketahui dalam rekod Bank dan pemberitahuan sedemikian hendaklah dianggap telah diterima dua (2) hari selepas surat tersebut dipos;
  - 31.1.2 Melalui mel elektronik ke alamat terakhir Pelanggan yang diketahui dalam rekod Bank dan pemberitahuan sedemikian akan dianggap telah dipersetujui dua puluh empat (24) jam selepas ia dihantar;
  - 31.1.3 Dengan mempamerkan di premis perniagaan Bank, pemberitahuan sedemikian yang akan berkuat kuasa apabila dipamerkan;
  - 31.1.4 Melalui iklan dalam satu sisipan dalam mana-mana akhbar utama dan pemberitahuan tersebut akan berkuat kuasa pada tarikh penerbitan iklan tersebut dalam mana-mana akhbar berkenaan;
  - 31.1.5 Dengan memasukkan notis dalam Penyata Akaun Bank kepada Pelanggan dan pemberitahuan sedemikian akan berkuat kuasa dua (2) hari selepas tarikh pengeposan notis berkenaan yang terkandung dalam Penyata Akaun kepada Pelanggan;
  - 31.1.6 Menyiarkan mesej dalam Saluran Digital Bank seperti SMS, PBe atau PB engage; dan/atau
  - 31.1.7 Jika dimaklumkan kepada Pelanggan melalui apa-apa cara oleh Bank.

- 31.2 Semua notis kepada Bank berkenaan dengan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage serta Terma dan Syarat berkenaan hendaklah secara bertulis, ditandatangani oleh Pelanggan dan hendaklah dihantar kepada Bank di alamat yang berikut atau dikirim atau dihantar melalui cara lain yang mungkin dimaklumkan oleh Bank kepada Pelanggan dari semasa ke semasa:

Perbankan Urus niaga – e-Saluran  
Pengurusan Kewangan dan Perbankan Urus niaga,  
Tingkat 20, Menara Public Bank,  
146, Jalan Ampang,  
50450 Kuala Lumpur

## **32. UNDANG-UNDANG DAN BIDANG KUASA**

- 32.1 Penggunaan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage serta Terma dan Syarat di dalam ini akan dikawal oleh dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia dan pihak-pihak di dalam ini dengan ini mematuhi bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia tanpa mengira bahawa Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage ini boleh diakses dalam bidang kuasa lain dan tidak terhad di Malaysia.
- 32.2 Penggunaan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage di luar Malaysia adalah tertakluk pada Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 atau Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, mengikut keadaan, dan Peraturan Pentadbiran Pertukaran Asing, apa-apa keperluan atau peraturan fiskal atau peraturan kawalan pertukaran yang beroperasi di negara di mana urus niaga dibuat atau dipohon.
- 32.3 Amaun maksimum urus niaga dan tujuan ia dilaksanakan mungkin akan ditentukan oleh Bank Negara Malaysia dan undang-undang serta peraturan negara di mana urus niaga dibuat atau dipohon.
- 32.4 Dengan ini Pelanggan bersetuju bahawa Pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya bagi mematuhi semua undang-undang yang diterima pakai kepada Pelanggan dalam bidang kuasa Pelanggan berkenaan dengan kegunaan Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage.

### 33. MENGIKAT PENGGANTI

33.1 Terma dan Syarat di dalam ini hendaklah mengikat kepada waris, wakil diri, wasi, pelaksana dan pengganti dari segi hak milik Pelanggan dan kepada pengganti dari segi hak milik serah hak Bank atau mana-mana Syarikat yang perniagaan Bank mungkin pada masa ini dijalankan, dan Pelanggan tidak berhak untuk menyerahkan hak apa-apa hak atau obligasi Pelanggan di dalam Terma dan Syarat di dalam ini melainkan dengan kebenaran bertulis yang nyata daripada Bank terlebih dahulu.

### 34. PENIPUAN/ARAHAN TIDAK DIBENARKAN/PELANGGARAN KESELAMATAN

34.1 Dengan ini, Pelanggan mengakui bahawa Bank tidak akan dipertanggungjawabkan terhadap penipuan atau arahan yang tidak dibenarkan, atau apa-apa kerugian (termasuk kerugian turutan), ganti rugi atau liabiliti apa juga yang dialami dan/atau ditanggung oleh Pelanggan sekiranya:

- Pelanggan bertindak secara menipu; dan/atau
- Pelanggan gagal untuk menjalankan obligasi yang berikut:
  - (i) Untuk melindungi maklumat perbankan peribadi sensitif Pelanggan seperti ID, kata laluan dan PAC, dengan mendedahkannya secara lisan atau bertulis kepada pihak ketiga;
  - (ii) Untuk mengambil langkah-langkah pencegahan yang baik untuk mengemas kini dan melindungi Peranti dan peranti pintar milik Pelanggan bagi memastikan kesemuanya bebas daripada *malware*/virus;
  - (iii) Untuk mengambil langkah-langkah yang baik bagi memastikan Pelanggan menukar kata laluannya, memeriksa maklumat perbankan dan bakinya secara berkala dan menyimpan maklumat perbankan yang sensitif dan peranti keselamatannya dengan selamat pada setiap masa;
  - (iv) Untuk melaporkan pelanggaran atau penerobosan keselamatan secepat yang mungkin dalam tempoh 24 jam) walau di mana pun Pelanggan berada selepas mengesan berlakunya pelanggaran atau kerugian, sama ada secara lisan atau bertulis kepada pegawai khidmat sokongan Pelanggan Bank atau mana-mana cawangan Bank;

- (v) Untuk menyerahkan laporan polis rasmi yang dibuat di Malaysia kepada Bank secepat yang mungkin selepas membuat laporan mengenai penerobosan keselamatan kepada Bank; dan/atau
  - (vi) Untuk memberi Bank maklumat berikut, secara lisan atau bertulis, berkenaan dengan urusan niaga yang dipertikaikan: nama Pelanggan, akaun yang berkenaan, tarikh dan amaun urusan niaga yang dipertikai dan sebab-sebab mengapa Pelanggan percaya bahawa ia adalah urusan niaga yang dipertikaikan.
- 34.2 Bank akan bekerjasama dengan pihak berkuasa berkenaan dan mempunyai hak untuk memulakan tindakan undang-undang terhadap Pelanggan yang melengah-lengahkan, menghalang dan/atau menyorokkan maklumat daripada Bank, mengeluarkan tuntutan palsu melalui media biasa atau media sosial dan/atau membuat laporan polis palsu berkenaan dengan urusan niaga yang dibuat atau dikatakan dibuat melalui Perkhidmatan PBe dan/atau PB engage.

Dikemas kini pada 26 Ogos 2019