

## **AKAUN DAN PERKHIDMATAN - TERMA DAN SYARAT UMUM**

Ini adalah terma dan syarat yang mengawal akaun simpanan, akaun pelaburan dan akaun semasa OCBC Al-Amin Bank Berhad dan perkhidmatan dan hendaklah diguna pakai pada ketiga-tiga Akaun dan Perkhidmatan melainkan diperuntukkan selainnya.

### **BAHAGIAN 1 – TERMA DAN SYARAT AM**

Bahagian 1 diguna pakai bagi Akaun dan Perkhidmatan melainkan dinyatakan sebaliknya.

#### **1.1 DEFINISI**

- (a) "Akaun" bermaksud akaun deposit dan akaun semasa Pelanggan yang dibuka dengan Bank. Pelanggan akan dimaklumkan sama ada sesuatu akaun layak atau tidak layak mendapat perlindungan insurans deposit daripada Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM) dalam borang pembukaan akaun yang berkaitan.
- (b) "ATM" bermaksud mesin teler automatik Bank dan boleh termasuk ATM lain.
- (c) "Pengguna yang Dibenarkan" bermaksud orang atau orang-orang yang pada masa ini diberi kuasa secara bertulis oleh Pelanggan untuk menyenggarakan mana-mana atau semua Akaun dan/atau menggunakan Perkhidmatan.
- (d) "Bank" bermaksud OCBC Al-Amin Bank Berhad dan termasuk juga pengganti hak milik dan pemegang serahhak.
- (e) "Hari perniagaan" bermaksud hari yang Bank dan cawangannya dibuka untuk urusan perniagaan.
- (f) "Kad" bermaksud kad atau apa-apa peranti/token elektronik atau berkomputer yang dikeluarkan oleh Bank kepada Pelanggan dan jika dibenarkan oleh Bank, kepada Pengguna yang Dibenarkan.
- (g) "Pelanggan" bermaksud orang yang menjadi pelanggan kepada Bank dan pengganti hak miliknya.
- (h) "Terminal Elektronik" bermaksud mesin elektronik atau terminal yang disediakan oleh Bank dan termasuk juga ATM, Mesin Deposit Segera, ATM Tunai Masuk.
- (i) "Perkhidmatan Elektronik" bermaksud perkhidmatan elektronik seperti yang dijelaskan dalam **Bahagian 3A dan 3B** di dalam ini dan termasuk apa-apa perkhidmatan elektronik, telemetrik, digital, visual, video, atau perkhidmatan lain atau perkhidmatan baru yang disediakan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- (j) "Force Majeure" bermaksud apa-apa sebab yang di luar kawalan munasabah Bank, termasuk dan tidak terhad kepada, ketidakterediaan apa-apa sistem komunikasi, kegagalan mana-mana alat mekanikal atau elektronik, sistem pemprosesan data atau talian penghantaran, kegagalan atau gangguan kuasa atau kemudahan atau sistem komunikasi atau transmisi, sabotaj, kebakaran, banjir, gempa bumi, letupan, bencana alam, kekecohan awam, mogok, apa-apa jenis pertikaian industri atau pertikaian awam, rusuhan, pemberontakan, embargo, keganasan, peperangan, tindakan atau pelaksanaan apa-apa kuasa kerajaan, kuasa ketenteraan atau kuasa yang bangun secara mendadak, rekuisisi atau apa-apa sekatan kawalan kewangan dan pertukaran wang asing.
- (k) "PIN" bermaksud nombor pengenalan peribadi untuk menggunakan ATM dan "TPIN" merupakan nombor pengenalan peribadi Pelanggan bagi kegunaan melalui telefon atau sebarang cara elektronik yang lain.

- (l) "Kod Keselamatan" bermaksud kod keselamatan (termasuk Kad, apa-apa kata laluan, PIN, TPIN, nama pengguna, cip dan/atau strip elektronik terenkod, atau sijil digital) untuk menyenggarakan Akaun dan mengakses Perkhidmatan Elektronik.
- (m) "Perkhidmatan" bermaksud perkhidmatan dan Perkhidmatan Elektronik dan termasuk apa-apa perkhidmatan tambahan lain atau perkhidmatan baru yang disediakan oleh Bank.
- (n) "Terma & Syarat" bermaksud terma dan syarat ini dan hendaklah termasuk apa-apa perubahan, pengubahan dan tambahan yang dibuat padanya oleh Bank.

## 1.2 PENTAFSIRAN

- (a) Perkataan yang bermaksud tunggal hendaklah termasuk juga jamak dan sebaliknya. Perkataan yang bermaksud jantina lelaki hendaklah juga termasuk wanita dan jantina neuter dan sebaliknya.
- (b) Rujukan kepada masa sesuatu hari itu hendaklah ditafsirkan sebagai masa di Malaysia.
- (c) Apa-apa rujukan terhadap peruntukan apa-apa perundangan atau status termasuk juga apa-apa perubahan statutori atau pengubahan semula padanya.
- (d) Di mana ada dua atau lebih orang yang terkandung dalam terma "Pelanggan":
  - (i) arahan, perjanjian, aku janji, obligasi yang dinyatakan akan dikeluarkan atau diberikan oleh atau dibuat oleh seorang, hendaklah disifatkan sebagai dikeluarkan atau diberikan atau dibuat oleh dan mengikat orang tersebut secara besesama atau berasingan dan Bank boleh mengambil tindakan terhadap notis atau arahan tersebut tanpa apa-apa pertanyaan; dan
  - (ii) apa-apa notis yang diberikan oleh Bank kepada mana-mana satu orang tersebut adalah notis yang mencukupi kepada semua pemegang akaun.

Sekiranya Pelanggan telah melantik Pengguna yang Dibenarkan atau Pengguna-Pengguna yang Dibenarkan, semua rujukan untuk maksud "Pelanggan" hendaklah juga merujuk kepada Pengguna yang Dibenarkan atau Pengguna-Pengguna yang Dibenarkan olehnya itu.

## 2. PEMBUKAAN AKAUN DAN LANGGANAN PERKHIDMATAN

- 2.1 Akaun dan Perkhidmatan hendaklah dibekalkan kepada orang perseorangan, pemilik tunggal, perkongsian, perkongsian liabiliti terhad, syarikat, masyarakat, badan statutori dan entiti seumpamanya yang permohonannya bagi Akaun dan/ atau Perkhidmatan diterima oleh Bank.
- 2.2 Pemohon hendaklah melengkapkan borang permohonan dan menyertakan dokumen sokongan yang diperlukan oleh Bank. Bank boleh menolak permohonan tanpa menetapkan sebarang alasan. Bank boleh menjalankan pemeriksaan kredit, mengumpul dan mengesahkan maklumat yang diberi Pelanggan dengan pendaftar berkaitan, biro kredit dan agensi pelaporan kredit. Pelanggan bersetuju dengan pendedahan daripada agensi pelaporan kredit terhadap laporan kredit dan maklumat kepada Bank untuk tujuan permohonan Akaun dan Perkhidmatan dan untuk pengurusan risiko dan kajian semula. Bank boleh tetapi tidak berkewajipan untuk menyampaikan persetujuan Pelanggan dan tujuan pendedahan kepada agensi pelaporan kredit.
- 2.3 Pelanggan yang beragama Islam bertanggungjawab untuk memastikan bahawa kelakuan akaun mereka adalah selaras dengan prinsip-prinsip Syariah.

## 3. ARAHAN DAN NOTIS DARIPADA PELANGGAN

- 3.1 Semua notis yang diberikan oleh Pelanggan kepada Bank mesti dihantar kepada cawangan Akaun itu dibuka/disinggarakan. Notis tersebut dianggap diterima apabila Bank memperakui penerimaan notis tersebut.
- 3.2 Bank adalah berhak untuk bergantung pada dan bertindak atas arahan Pelanggan, sama ada disampaikan melalui telefon, pos, teleks, kabel atau faksimile atau alat elektronik lain. Bank berhak bertindak atas apa-apa arahan atau notis daripada Pelanggan sama ada atau tidak bergantung pada tandatangan yang dikemukakan kepada Bank, dengan merujuk kepada nama dan

tandatangan yang difaillkan kepada Bank, sebagai tanda tangan:

- (a) Pelanggan, atau
- (b) Mana-mana orang yang dibenarkan oleh Pelanggan untuk mengeluarkan apa-apa notis atau apa-apa arahan sekali pun bagi pihak Pelanggan.

Bank boleh berbuat demikian tanpa menyoal identiti orang yang memberi komunikasi tersebut atau kesahihannya. Risiko komunikasi tersebut diberikan orang yang tidak diberikan kuasa, sebarang kesilapan, kerugian atau kelewatan akibat komunikasi tidak sah tersebut merupakan tanggungan Pelanggan sepenuhnya. Pelanggan akan melindungi Bank daripada kesemua kerugian, kerosakan, tuntutan dan kos yang dihadapi Bank hasil daripada mengambil tindakan ke atas komunikasi tersebut. Bank hanya akan menjalankan Arahan mengikut amalan perniagaan, prosedur dan polisi yang biasa dan telah ditetapkan dan boleh menolak sebarang arahan tanpa bertanggungjawab ke atas pelanggan.

- 3.3 Arahan bagi mengubah mandat akan dilakukan oleh Bank seawal-awalnya tiga (3) Hari Perniagaan (atau sebarang tempoh waktu yang ditetapkan Bank) selepas resit arahan.
- 3.4 Bank boleh merekod semua perbualan telefon, urusan niaga Islam dan arahan dan boleh menggunakan rekod-rekod dan transkrip sebagai bahan bukti sekiranya berlaku sebarang percanggahan.

#### **4. NOTIS DARIPADA BANK**

- 4.1 Atas budi bicara mutlak Bank, Bank boleh memberikan apa-apa komunikasi atau notis kepada Pelanggan melalui cara pos, pemberitahuan melalui media massa, dengan mengepos notis itu ke cawangan Bank, dengan memasukkan notis itu ke dalam penyata akaun berkala, melalui pindahan elektronik (termasuk melalui faksimile, telefon bimbit, peranti lain atau Internet) atau dengan menghantarnya ke laman web Bank atau di ATM atau terminal lain di bawah kawalan Bank.
- 4.2 Notis atau komunikasi sedemikian daripada Bank:-
  - (a) sekiranya dihantar melalui pos atau kurier hendaklah disifatkan sebagai telah diserahkan kepada Pelanggan sekiranya dialamatkan kepada Pelanggan ke alamatnya yang didaftarkan dengan Bank dan perkhidmatan hendaklah disifatkan sebagai telah dibuat:
    - (i) dalam tempoh (3) tiga hari selepas dihantar sekiranya dihantar dalam Malaysia dan dalam tempoh (5) lima hari selepas dihantar sekiranya dihantar ke luar Malaysia; atau
    - (ii) diserahkan kepada hari yang sama di alamat Pelanggan seperti yang didaftarkan dengan Bank sekiranya melalui perkhidmatan kurier; atau
  - (b) sekiranya dihantar melalui nombor faksimile, nombor telefon bimbit, e-mel pelanggan yang didaftarkan dengan Bank hendaklah disifatkan sebagai telah dibuat sebaik sahaja penghantaran dilakukan; atau
  - (c) sekiranya dihantar ke cawangan, di laman web Bank atau media massa, notis berkenaan hendaklah disifatkan sebagai telah dibuat pada tarikh yang dinyatakan dalam notis itu dan sekiranya tiada tarikh dinyatakan ia disifatkan sebagai telah dihantar pada tarikh penghantaran atau penyiaran.

#### **5. DEPOSIT DAN PENGELUARAN WANG**

- 5.1 Simpanan dan pengeluaran wang mesti dibuat seperti cara yang ditetapkan oleh Bank, termasuklah atas simpanan minimum, pengeluaran wang dan baki minimum yang perlu ada dalam Akaun. Pengeluaran wang mesti dibayar secara tunai, cek/ draf pemilik bank dan/ atau kiriman dalam sebarang bentuk lain.
- 5.2 Pelanggan hendaklah memastikan bahawa butiran urusan niaga tersebut (apabila butiran dipaparkan

pada Pelanggan bagi melengkapkan urusan niaga) adalah betul. Sekiranya terdapat sebarang kesilapan, pelanggan hendaklah melaporkannya dengan segera kepada Bank.

- 5.3 Dalam kes pemindahan bertelegraf/mel/elektronik dalam mata wang asing masuk ke dalam Akaun, Bank berhak untuk menentukan kadar pertukaran mata wang asing kepada Ringgit Malaysia.
- 5.4 Apabila Pelanggan menggunakan pos (termasuklah sampul surat berbayar) atau perkhidmatan kurier untuk menghantar sebarang cek atau dokumen pada Bank, Pelanggan bertanggungjawab ke atas risiko kerugian atau kelewatannya.
- 5.5 Cek luar, wang dan kiriman pos boleh diterima sebagai kutipan tetapi hasilnya tidak akan dikreditkan atau dikeluarkan daripada Akaun, sehinggalah bayaran diterima daripada Bank, melainkan Pelanggan telah mengaturnya lebih awal dengan Bank. Bank berhak untuk tidak menerima cek kutipan atau apa-apa surat cara kewangan lain yang pada pandangan sendiri Bank atau luar biasa dalam apa-apa cara sekali pun atau yang mungkin diubah dalam apa-apa cara walaupun perubahan-perubahan atau salah aturan itu telah ditandatangani balas oleh penyuruh bayar. Bank juga berhak untuk membayar balik apa-apa wang yang bukan diniatkan untuk Akaun itu.
- 5.6 Semua buku cek/helaian cek hendaklah disimpan dengan selamat. Pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Bank dengan segera sekiranya buku cek atau helaian cek atau resit simpanan hilang atau apa-apa cek yang tidak dibenarkan apabila disedari. Bank tidak menerima tanggungjawab terhadap sebarang kerugian akibat pengeluaran wang yang tidak sah atau palsu ke atas Akaun.
- 5.7 Cek dan surat cara boleh niaga yang tidak laku hendaklah diambil balik oleh Pelanggan atau dipulangkan melalui pos kepada Pelanggan atas risiko dan perbelanjaan Pelanggan.
- 5.8 Bank boleh menolak apa-apa simpanan atau membenarkan apa-apa pengeluaran wang sekiranya berlaku kerosakan atau kegagalan sistem dalam talian yang menjejaskan mana-mana cawangan-cawangan Bank.

## **6. HAD URUSNIAGA**

- 6.1 Semua pengeluaran wang tunai antara cawangan hanya boleh dibuat di cawangan Bank dalam Malaysia tertakluk kepada syarat tersebut seperti yang Bank sifatkan sebagai perlu.
- 6.2 Bank boleh meletakkan apa-apa had ke atas penggunaan atau operasi sebarang Perkhidmatan atau Akaun. Pelanggan boleh mengubah had urusan niaga yang dilakukan itu dengan memberi notis kepada Bank. Bank tidak terikat untuk memastikan bahawa pelanggan tidak melebihi had tersebut.

## **7. DANA YANG MENCUKUPI**

Pelanggan hendaklah memastikan adanya dana yang mencukupi dan jelas di dalam Akaun untuk melaksanakan urusan niaga Pelanggan melainkan Pelanggan telah mengaturnya lebih awal dengan Bank.

## **8. PEMEGANG AKAUN BERSAMA**

- 8.1 Pemegang akaun bersesama adalah secara bersesama berhak terhadap apa-apa deposit, pelaburan atau baki kredit dalam Akaun. Setiap pemegang akaun bersesama memberi kuasa kepada Bank untuk mengumpul dan memberi kredit kepada akaun bersesama apa-apa cek yang boleh dibayar kepada salah satu pemegang akaun bersesama atau kepada dua atau lebih secara bersesama. Bank tidak perlu melibatkan diri dalam permohonan dana tersebut.
- 8.2 Sebaik sahaja menerima notis kematian mana-mana orang atau lebih pemegang akaun bersama, Bank adalah berhak untuk membayar deposit, baki kredit atau pelaburan, mengikut mana yang berkenaan, kepada pemegang akaun yang masih hidup dan sekiranya terdapat lebih daripada seorang. Bank adalah berhak untuk menolak sebarang hutang mana-mana pemegang akaun bersama di bawah apa-apa akaun dengan Bank. Bank boleh membenarkan pemegang akaun atau

pemegang-pemegang akaun yang masih hidup meneruskan penyenggaraan Akaun tertakluk kepada terma dan syarat.

- 8.3 Semua arahan berkaitan dengan Akaun hendaklah diberi secara bertulis (atau dengan apa-apa cara yang dibenarkan oleh Bank) oleh semua pemegang akaun bersama, atau seperti yang diarahkan secara bertulis oleh semua pemegang akaun bersama. Semua pemegang akaun bersama hendaklah secara berkeseluruhan dan berasingan bertanggungjawab terhadap semua urusan niaga yang timbul daripada arahan tersebut. Sekiranya Bank menerima arahan yang bercanggah, sama ada daripada salah seorang atau orang-orang yang dibenarkan, Bank boleh memilih untuk bertindak atas mandat daripada semua pemegang akaun bersama.

## 9. AKAUN PERKONGSIAN YANG TIDAK DIPERBADANKAN

Sekiranya Pelanggan adalah rakan kongsi yang tidak diperbadankan, semua rakan kongsi hendaklah secara berkeseluruhan atau berasingan bertanggungjawab dan bertanggungjawab kepada Bank atas semua wang dan liabiliti yang ditanggung oleh semua atau salah seorang daripada rakan kongsi kepada Bank. Apabila mana-mana rakan kongsi berhenti daripada menjadi ahli firma perkongsian melalui kematian, kebangkrutan atau persaraan atau selainnya, Bank boleh memperlakukan rakan kongsi yang masih hidup dan berterusan sebagai mempunyai kuasa sepenuhnya untuk menyenggarakan Akaun dan menggunakan Perkhidmatan. Bank tidak akan bertanggungjawab daripada penerimaan apa-apa arahan yang diberikan oleh rakan kongsi yang tinggal.

## 10. KEUNTUNGAN

- 10.1 Keuntungan, sekiranya ada, akan dibayar pada kekerapan dan kadar yang ditentukan oleh Bank.
- 10.2 Tiada keuntungan perlu dibayar berhubung dengan perkara belum bayar dan Bank boleh menyelaraskan apa-apa untung yang terakru atau dikreditkan berhubung dengan perkara ini.
- 10.3 Keuntungan pada akaun pelaburan hendaklah terhenti pada tarikh akhir.

## 11. YURAN, CAJ DAN CUKAI

11.1 Bank adalah berhak untuk mengenakan atau memotong daripada Akaun yang berikut:-

- (a) kos, yuran, caj bank, caj perkhidmatan, komisen, duti setem ke atas urusan niaga yang dilakukan dan untuk Perkhidmatan mengikut kadar yang diguna pakai dari semasa ke semasa;
- (b) apa-apa cukai nilai tambah, cukai barang-barang dan perkhidmatan, cukai pegangan atau cukai lain, levi atau caj apa-apa pun yang dikenakan atau untuk apa-apa urusan niaga atau Perkhidmatan atau atas apa-apa jumlah atau keuntungan yang perlu dibayar kepada Pelanggan; dan
- (c) apa-apa yuran guaman dan kos (pada asas peguam cara dan klien) yang dikenakan oleh Bank bagi apa-apa interplider, pemulihan atau apa-apa prosiding lain.

Sekiranya Akaun tidak mempunyai dana yang mencukupi untuk membayar yuran, caj atau cukai yang dijelaskan di atas, jumlah tersebut perlu dijelaskan dan adalah ditanggung oleh Pelanggan.

- 11.2 Yuran dan caj boleh diperoleh daripada cawangan Bank, laman web atau apa-apa saluran penyampaian lain Bank. Bank berhak untuk mengubah yuran dan caj tersebut dengan memberikan notis terlebih dahulu kepada Pelanggan.

## 12. PENUTUPAN AKAUN DAN PENAMATAN PERKHIDMATAN

- 12.1 Akaun Dorman: Sekiranya tiada urusan niaga dibuat ke atas apa-apa Akaun dalam tempoh masa yang dinyatakan oleh Bank, Bank boleh menganggapnya sebagai Akaun dorman dan boleh mengenakan caj atau yuran ke atas Akaun itu dan menutup Akaun itu tanpa memberikan notis awal kepada Pelanggan. Sekiranya baki kredit dalam Akaun dikirim kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut menurut Akta Wang Tak Dituntut 1965 atau apa-apa statutori yang dipinda padanya, Akaun itu kemudiannya

akan ditutup.

- 12.2 Bank boleh menutup Akaun atau menarik balik, menggantung atau menamatkan mana-mana atau semua Perkhidmatan dengan memberi notis terlebih dahulu kepada Pelanggan (sama ada secara bertulis atau sebaliknya) dan tanpa memberikan sebarang sebab.
- 12.3 Bank boleh menutup mana-mana Akaun atau menamatkan Perkhidmatan:-
- (a) sekiranya berlaku tidak patuh Syariah;
  - (b) jika Bank mempercayai atau mengesyaki bahawa Akaun digunakan untuk pelaburan wang haram atau skim lain yang palsu atau haram atau melanggar mana-mana garis panduan atau peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia atau mana-mana pihak berkuasa yang lain;
  - (c) sekiranya bank dengan niat baik meragui kesahihan atau kebenaran mana-mana arahan;
  - (d) sekiranya terdapat perubahan pada nama, perlembagaan, komposisi atau pembubaran Pelanggan akibat daripada persaraan, perletakan jawatan, ketakupayaan, kebangkrapan, pembubaran, ketidakmampuan bayar atau selainnya; atau
  - (e) sekiranya terdapat percanggahan berhubung dengan mana-mana Akaun.
- 12.4 Pelanggan boleh menamatkan Akaun atau menggantung atau menamatkan penggunaan apa-apa Perkhidmatan dengan memberikan notis bertulis kepada Bank. Bank boleh menutup Akaun atau menggantung atau menamatkan mana-mana atau kesemua Perkhidmatan dengan memberi notis kepada Pelanggan. Apabila Akaun ditutup, semua buku cek, helaian cek yang tidak digunakan hendaklah dipulangkan kepada Bank.
- 12.5 Bank boleh meletakkan caj perkhidmatan jika mana-mana Akaun ditutup dalam masa tiga bulan (atau bagi tempoh yang ditetapkan oleh Bank) dari tarikh Akaun berkenaan dibuka.
- 12.6 Tanggungjawab Bank berhubung mana-mana baki kredit dalam Akaun hendaklah dilepaskan dengan menghantarnya kepada pelanggan pada alamat akhir yang didaftarkan dengan Bank, cek/draf pemilik bank bagi baki kredit atas nama Pelanggan.

### **13. PENYATA ATAU REKOD AKAUN**

- 13.1 Bagi akaun berasaskan penyata, penyata hendaklah diserahkan sebulan sekali atau pada sela masa tertentu seperti yang ditetapkan oleh Bank. Bank akan menghantar penyata akaun bagi setiap Akaun atau menghantar penyata bergabung bagi semua Akaun. Gabungan jenis akaun dalam penyata ini adalah tertakluk kepada perubahan.
- 13.2 Rekod Bank bagi urus niaga Akaun itu adalah terakhir dan muktamad dan mengikat Pelanggan bagi semua tujuan jika tiada kesilapan yang nyata. Urus niaga yang tidak disahkan oleh Bank tidak akan muncul dalam penyata dan adalah tidak muktamad bagi kedudukan Akaun itu.
- 13.3 Pelanggan hendaklah mengesahkan semua masukan dalam apa-apa penyata atau rekod yang dikeluarkan oleh Bank dan memaklumkan kepada Bank secara bertulis (atau cara lain yang dibenarkan oleh Bank) bagi apa-apa kesilapan atau selisih dalam penyata atau rekod dalam tempoh 14 hari (atau dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh Bank) dari tarikh penyata atau rekod itu. Sekiranya Bank tidak menerima apa-apa pemberitahuan dalam tempoh masa yang ditetapkan itu, masukan di dalam penyata atau rekod itu hendaklah disifatkan sebagai betul, terakhir, muktamad, dan mengikat terhadap Pelanggan. Bank adalah berhak untuk mengembalikan apa-apa masukan yang tidak betul atau silap tanpa menyentuh penerimaan oleh Pelanggan.
- 13.4 Jika Pelanggan mencanggahi apa-apa masukan dalam tempoh yang ditetapkan, Bank hendaklah menyemak Akaun berkaitan untuk membuat pelarasan dan pembedahan yang sepatutnya jika ada.
- 13.5 Semua transaksi akan disiasat dan jika didapati palsu, ianya akan ditolak. Pembayaran yang telah

dibuat hendaklah dikembalikan kepada Bank. Semua perbelanjaan yang berkaitan dengan siasatan dan dalam memulihkan pembayaran akan ditanggung oleh pembuat tuntutan palsu. Laporan polis akan dibuat terhadap semua tuntutan palsu.

#### **14. AKAUN GANTUNG**

Jika Pelanggan berhutang dengan Bank di bawah mana-mana Akaun, Bank boleh mengkredit wang yang diterima atau diganti daripada Pelanggan kepada kredit bagi akaun berasingan bagi mengekalkan tanggungjawab Pelanggan dalam prosiding undang-undang atau bagi membuktikan kebangkrapan atau pembubarannya.

#### **15. TOLAK SELESAI DAN PENYATUAN**

Bank, dengan memberi notis awal, boleh menggabungkan atau menyatukan semua atau apa-apa Akaun Pelanggan dengan Bank dan menolak selesai atau memindahkan apa-apa jumlah kredit yang tersedia bagi apa-apa Akaun sedemikian termasuklah akaun bersama untuk menjelaskan semua jumlah wang yang terhutang kepada Bank oleh Pelanggan. Sekiranya jumlah adalah dalam mata wang yang berbeza, Bank boleh membuat pertukaran pada kadar pertukaran Bank yang diguna pakai yang ditetapkan oleh Bank. Bank, dengan notis awal, boleh memindahkan baki kredit dalam mana-mana Akaun bagi menjelaskan semua atau apa-apa jumlah di bawah mana-mana akaun Pelanggan dengan mana-mana ahli Kumpulan OCBC.

#### **16. TANGGUNG RUGI**

Pelanggan adalah bertanggungjawab bagi apa-apa tanggung rugi Bank terhadap apa-apa tuntutan, prosiding, kerugian, kerosakan dan kos (termasuk kos guaman atas hubungan peguam cara dengan klien sendiri) yang dikenakan dan/atau ditanggung oleh Bank yang timbul daripada penerimaan apa-apa arahan yang diberikan oleh Pelanggan kepada Bank atau sebagai hasil daripada apa-apa tindakan atau tinggalan atau pelanggaran apa-apa Terma dan Syarat ini oleh Pelanggan. Liabiliti oleh Pelanggan adalah liabiliti berterusan dan akan kekal dalam kuat kuasa penuh dan berkuat kuasa sehingga dijelaskan keseluruhannya walaupun hubungan pelanggan – bank ditamatkan.

#### **17. HAD LIABILITI**

- 17.1 Bank tidak bertanggungjawab bagi apa-apa kerugian yang ditanggung oleh Pelanggan berhubung dengan item-item yang disimpan di bank sama ada hilang, musnah atau tertanggung semasa proses penjelasan.
- 17.2 Bank adalah tidak bertanggungjawab terhadap Pelanggan atau mana-mana pihak ketiga bagi apa-apa kerosakan, kerugian kehilangan untung atau pendapatan (sama ada secara langsung atau tidak langsung), nama baik atau apa-apa kerugian atau kerosakan khusus/teladan secara langsung atau kerugian berbangkit yang timbul walau apaapa pun atau bagaimana cara sekali pun walaupun sekiranya Bank telah dimaklumkan tentang kemungkinan berlakunya kerugian, kerosakan atau tuntutan tersebut oleh mana-mana pihak. Liabiliti tunggal dan menyeluruh Bank kepada Pelanggan dalam kontrak, tort (termasuk kecuaiian atau pelanggaran kewajipan statutori) atau selainnya hendaklah tidak melebihi jumlah urus niaga yang menyebabkan timbulnya tuntutan tersebut atau kerosakan langsung yang ditanggung, mengikut mana yang lebih rendah.
- 17.3 Setiap peruntukan dalam **Fasal 17** hendaklah ditafsirkan sebagai limitasi berasingan hendaklah kekal berkuat kuasa walaupun Akaun dan Perkhidmatan telah ditamatkan.
- 17.4 **INSENTIF DAN FAEDAH YANG TIMBUL DARIPADA PENAMATAN PERHUBUNGAN BANK DENGAN RAKAN NIAGA**

Apa-apa pengaturan yang dilakukan oleh Bank dengan rakan niaganya untuk memberikan insentif dan faedah kepada pelanggan Bank, adalah tertakluk kepada terma dan syarat yang dikenakan oleh Bank. Bank dan rakan niaganya tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa bentuk tuntutan yang timbul daripada ancaman atau ketidakpuasan daripada penggunaannya atau salah penggunaannya.

## 18. FORCE MAJEURE

18.1 Bank adalah tidak bertanggung kepada Pelanggan atau mana-mana pihak ketiga bagi sebarang kesulitan, kecederaan, bagi apa-apa ketidakselesaian, kecederaan, apa-apa kerosakan, kehilangan untung atau Pendapatan, nama baik jika mana-mana keadaan di bawah berlaku akibat daripada Force Majeure:-

- (a) sekiranya Bank tidak dapat menunaikan mana-mana kewajipannya yang terkandung di dalam ini atau menyediakan mana-mana Perkhidmatan;
- (b) jika dana yang dikredit atau didebit daripada Akaun menjadi tidak tercapai atau berkurang dari segi nilai.

18.2 Sekiranya mata wang yang dinamakan yang Bank mempunyai obligasi untuk membayar tidak lagi dapat diperoleh disebabkan oleh sekatan terhadapkebolehtukaran, pemindahan, pemindahan paksaan, distress walau apa sifat sekalipun atau Force Majeure, Bank hendaklah disifatkan sebagai telah memenuhi obligasi untuk membayarnya dengan membuat bayaran dalam mata wang asing lain itu seperti yang ditetapkan Bank.

## 19. PENDEDAHAN

19.1 Tertakluk kepada arahan yang dibuat secara nyata oleh Pelanggan (jika ada) untuk melarang pendedahan, Pelanggan memberi keizinan yang tidak boleh ditarik balik dan memberi kuasa kepada Bank dan pegawai-pegawainya untuk menzahirkan data peribadi Pelanggan, butiran akaun dan hubungan dengan Bank, terma-terma persetujuan kepada golongan orang-orang seperti berikut:-

- (a) pemproses data atau pembekal-pembekal perkhidmatan Bank di dalam dan di luar Malaysia, dilantik bagi menjalankan fungsi dan aktiviti-aktiviti Bank;
- (b) syarikat-syarikat yang berkaitan dengan Bank menurut Seksyen 6 Akta Syarikat 1965 di dalam dan di luar Malaysia atau mana-mana syarikat yang bersekutu dengan Bank atau dengan syarikat induknya (Bank bersama-sama dengan syarikat yang bersekutu dan berkaitan yang disebut sebelum ini secara kolektif dirujuk sebagai "Kumpulan OCBC"); dan penerima serah hak dan pengganti hak milik mereka;
- (c) badan-badan kawalan selia, agensi kerajaan, pihak berkuasa cukai, pihak polis, badan-badan penguat kuasa undang-undang dan mahkamah, kedua-dua di dalam dan di luar Malaysia menurut Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing Amerika Syarikat;
- (d) Bank-bank atau institusi-institusi kewangan lain termasuk Cagamas Berhad, Credit Guarantee Corporation (Malaysia) Berhad, penginsurans gadai janji dan mana-mana syarikat insurans semula (dalam dan luar negara);
- (e) Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat, Sistem Maklumat Cek Tidak Laku, biro kredit, agensi maklumat rujukan kredit dan perbadanan yang ditubuhkan bertujuan untuk mengumpul dan membekalkan maklumat kredit;
- (f) Mana-mana orang yang telah atau akan memberi cagaran jaminan atau yang berhasrat untuk melunaskan liabiliti Pelanggan di bawah mana-mana Akaun atau Perkhidmatan;
- (g) agen pengutip hutang, peguam, penjaga dan syarikat-syarikat penerima namaan;
- (h) agen-agen yang diberi kuasa oleh Pelanggan, wasi, pentadbir dan wakil sah;
- (i) penerima serah hak, pembeli, bakal-bakal penerima serah hak atau pembeli dan pengganti hak milik Bank; dan
- (j) mana-mana orang atau badan yang mana Bank dikehendaki oleh mana-mana undang-undang untuk membuat pendedahan.

19.2 Pelanggan, sekiranya individu atau entiti yang tidak diperbadankan

- (a) mengaku telah membaca Polisi Privasi Bank yang dipaparkan di laman web Bank yang memaklumkan kepada Pelanggan bahawa (i) Bank boleh mengambil data peribadi terus daripada Pelanggan atau dari sumber pihak ketiga; (ii) tujuan pengumpulan data peribadi itu; (iii) hak untuk mengakses dan membuat pembetulan ke atas data peribadinya; (iv) golongan pihak ketiga yang Bank boleh mendedahkan data peribadinya itu kepadanya ;(v) pilihan dan cara yang

ada untuk menghadkan pemrosesan data peribadi; (vi) samada data peribadi yang diminta adalah secara wajib atau sukarela, dan sekiranya wajib, akibat-akibat jika tidak memberikan data peribadi itu; (vii) untuk mengemaskini data peribadi sebaik sahaja berlaku perubahan; dan (viii) bagaimana untuk dia menghubungi Bank untuk membuat apa-apa pertanyaan atau memberi maklumbalas.

(b) tertakluk kepada arahan jelas Pelanggan (sekiranya ada) untuk menghadkan pendedahan, bersetuju dengan Bank untuk mendedahkan data peribadi Pelanggan (terhad kepada nama dan maklumat hubungan) kepada organisasi-organisasi (di dalam dan di luar Malaysia) yang bersekutu dengan Bank, untuk tujuan pemasaran terus produk-produk dan perkhidmatan organisasi-organisasi ini. Pelanggan boleh pada bila-bila masa membatalkan persetujuan untuk pemasaran terus produk-produk atau perkhidmatan tersebut dengan memberikan notis bertulis kepada Bank.

19.3 Pelanggan, jika sebuah syarikat atau badan berkanun atau entiti yang tidak diperbadankan, waran dan mewakili kepada Bank bahawa ia telah mendapat kebenaran daripada pengarah, pengurus berkaitan, pegawai, pemegang jawatan, rakan kongsi dan pemegang saham:

(i) untuk mendedahkan data peribadi mereka kepada Bank berkaitan dengan permohonan Pelanggan untuk Akaun dan Perkhidmatan;

(ii) untuk Bank menjalankan pemeriksaan kredit, mengumpul dan mengesahkan informasi yang diberikan oleh mereka dengan pihak-pihak ketiga seperti pendaftar berkaitan, biro kredit dan agensi pelaporan kredit seperti yang dinyatakan dalam Agensi Pelaporan Kredit Akta 2010) dan telah mendapat persetujuan mereka untuk agensi pelaporan kredit mendedahkan laporan / informasi kredit kepada Bank untuk tujuan permohonan Akaun dan Perkhidmatan dan untuk pengurusan risiko dan kajian semula, dan Bank dengan ini diberi kuasa tetapi tidak bertanggungjawab untuk menyampaikan kebenaran itu dan tujuan pendedahan tersebut kepada agensi pelaporan kredit yang berkaitan;

(iii) kepada Bank untuk mendedahkan data peribadi mereka kepada kelas pihak ketiga yang dinyatakan dalam Polisi Privasi Bank; dan Pelanggan telah memaklumkan mereka untuk membaca Dasar Privasi Bank

## 20. TERMA DAN SYARAT

20.1 Terma dan Syarat ini menggantikan semua terma dan syarat sebelum ini yang mengawal Akaun atau Perkhidmatan. Bank berhak untuk meminda, menambah dan/atau menggantikan Terma dan Syarat ini atau memperkenalkan terma baru untuk memenuhi keperluan produk atau perkhidmatan baru dengan memberi notis kepada Pelanggan. Perubahan itu diguna pakai pada tarikh kuat kuasa yang dinyatakan dalam notis oleh Bank dan sekiranya tarikh tidak disebutkan dengan nyata dalam notis itu, diguna pakai pada tarikh notis itu dipos. Jika mana-mana Terma dan Syarat ini bercanggah dengan terma dan syarat pada borang permohonan, terma dan syarat pada borang tersebut adalah diguna pakai.

20.2 Jika Pelanggan terus menyenggarakan Akaun atau menggunakan Perkhidmatan atau menggunakan ciri tambahan, produk dan perkhidmatan baru, Pelanggan dianggap telah menerima perubahan tersebut.

20.3 Terma dan Syarat ini dicetak dalam bahasa Inggeris dan apa-apa bahasa yang ditetapkan oleh Bank. Terma dan Syarat ini boleh diperolehi atas permintaan daripada mana-mana cawangan Bank atau daripada laman web Bank atau melalui apa-apa saluran penyampaian seperti yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa.

## 21. HARI DAN MASA PERNIAGAAN

21.1 Hari Perniagaan, masa Bank dan terdapatnya Perkhidmatan yang disediakan boleh dipanjangkan atau diubah menurut keperluan perniagaan dan keperluan operasi Bank. Kadar keuntungan, kadar pertukaran, dan maklumat produk yang dinyatakan dalam laman web Bank atau media lain adalah sebagai panduan semata-mata. Kadar atau harga sebenar yang diguna pakai pada urusan niaga

tertentu hanya boleh ditentukan pada masa urus niaga itu dimasuki.

## **22. JAMINAN KE ATAS SUMBER DEPOSIT DAN AKTA PEMATUHAN CUKAI AKAUN ASING AMERIKA SYARIKAT ("FATCA")**

22.1 Akaun dan Perkhidmatan tersebut hendaklah tidak digunakan sebagai saluran kepada pengubahan wang haram dan pembiayaan keganasan dan Pelanggan hendaklah dengan serta-merta memberitahu Bank sekiranya Pelanggan mengesaki bahawa wang yang dikreditkan ke dalam Akaun tersebut adalah hasil dari aktiviti-aktiviti yang menyalahi undang-undang. Pelanggan hendaklah pada setiap masa mematuhi semua undang-undang dan peraturan (termasuk undang-undang dan peraturan pentadbiran pertukaran wang asing dan Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan 2001 dan undang-undang cukai) dalam bidangkuasa yang mengikat dan terpakai kepada Pelanggan.

22.2 Bagi pematuhan Bank dengan mana-mana undang-undang cukai yang berkaitan, peraturan-peraturan atau arahan pihak berkuasa atau perintah, termasuk yang berkaitan dengan Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing Amerika Syarikat, (secara kolektif, "Undang-undang cukai") Pelanggan:

(a) hendaklah dengan segera membuat dan mendapatkan Penyetuju untuk membuat pengakuan sedemikian, menyediakan semua dokumen dan maklumat, dan sekiranya berlaku apa-apa perubahan kepada apa-apa perisytiharan, dokumen, maklumat atau status, daripada Individu yang Mengizinkan kepada Bank; dan

(b) mengesahkan bahawa Pelanggan telah memperoleh persetujuan Penyetuju bagi pendedahan oleh Bank mengenai maklumat Penyetuju kepada mana-mana badan-badan kawal selia, agensi-agensi kerajaan, pihak berkuasa cukai, polis, badan-badan penguatkuasaan undang-undang dan mahkamah, kedua-dua di dalam dan di luar Malaysia, termasuk menurut Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing Amerika Syarikat;

Bank berhak untuk memotong daripada atau menahan sebahagian daripada apa-apa amaun yang kena dibayar oleh Bank sekiranya ketidakpatuhan Pelanggan atau Penyetuju peruntukan tersebut.

"Penyetuju" ertinya mana-mana orang termasuk Pelanggan, Pemilik Substansial, Pengawal, mana-mana orang yang mempunyai kepentingan benefisial atau kepentingan kewangan dalam pembayaran dari Bank.

"Pemilik Substansial" iaitu (1) berkenaan dengan perbadanan atau entiti, orang-orang tertentu yang secara langsung atau tidak langsung memiliki lebih daripada 25% daripada saham perbadanan itu (melalui undi atau nilai), (2) berkenaan dengan perkongsian, orang-orang tertentu yang secara langsung atau tidak langsung memiliki lebih daripada 25% daripada keuntungan atau kepentingan modal dalam perkongsian itu, dan (3) berkenaan dengan suatu amanah, orang-orang tertentu dianggap sebagai pemilik amanah itu atau dianggap sebagai memegang secara langsung atau tidak langsung lebih daripada 25% daripada kepentingan bermanfaat bagi amanah itu.

"Pengawal" ertinya mana-mana individu yang menjalankan kuasa mutlak yang berkesan ke atas entiti atau amanah.

## **23. KEBERASINGAN DAN PENEPIAN**

Sekiranya apa-apa peruntukan itu ditetapkan sebagai menyalahi undang-undang, dilarang, tidak boleh dikuatkuasakan atau tidak konsisten, dalam apa cara pun di sisi undang-undang atau prinsip-prinsip Syariah, peruntukan tersebut adalah tidak boleh dikuatkuasakan. Peruntukan Terma dan Syarat yang selebihnya tidak dipengaruhi. Apa-apa penepian atau keistimewaan yang diberikan tidak akan menghalang Bank daripada melaksanakan hak yang sama atau hak yang lain atau memerlukan Bank untuk memberikan keistimewaan selanjutnya. Hak atau pembedaan yang ditetapkan oleh undang-undang tidak dikecualikan oleh Terma dan Syarat ini.

## **24. UNDANG-UNDANG YANG MENGAWAL**

Terma dan Syarat ini akan dikawal oleh undang-undang Malaysia. Bank adalah bebas untuk memulakan prosiding terhadap Pelanggan dan mana-mana pihak di Malaysia atau tempat lain, tanpa mengambil kira tempat tinggal atau tempat perniagaan Pelanggan atau tempat di mana Akaun

disenggarakan.

## **25. WARIS YANG MENGIKAT**

Terma dan Syarat ini adalah mengikat waris, wakil diri dan pengganti hak milik Pelanggan dan pengganti hak milik dan pemegang serah hak Bank. Pelanggan adalah tidak boleh menyerahkan apa-apa haknya dan faedahnya kepada Akaun dan atau Perkhidmatan. Kewajipan dan tanggungjawab Pelanggan diteruskan tanpa menyentuh apa-apa perubahan yang berlaku melalui penggabungan, pembentukan semula atau selainnya dalam pembentukan Bank.

## **BAHAGIAN 2 - AKAUN-AKAUN DEPOSIT**

### **1. AKAUN SEMASA-i/CEK**

- (a) Cek tidak boleh ditunaikan di Bank melainkan dalam bentuk yang dibekalkan untuk Akaun.
- (b) Tiada perubahan dalam apa juga bentuk pun boleh dibuat pada cek. Bank berhak untuk tidak melayan cek dan memulangkan cek yang pada pandangan mutlak Bank mempunyai apa-apa bentuk perubahan sekalipun (sama ada ditandatangani balas oleh penunai cek atau selainnya), cek yang rosak atau mempunyai kesilapan teknikal, contohnya cek lewat tarikh, cek yang perkataan dan angkanya tidak selaras atau yang tulisannya tidak dapat dibaca.
- (c) Pelanggan tidak boleh menggunakan pensil atau pen berdamas boleh padam bagi melengkapkan cek. Pelanggan bertanggungjawab kepada bank untuk tidak terlibat dalam penipuan atau pemalsuan. Bank tidak bertanggungjawab terhadap Pelanggan bagi sebarang kerugian yang ditanggung Pelanggan akibat kecuaiannya Pelanggan atau akibat Pelanggan tidak menurut langkah berjaga-jaga dalam berurusan dengan cek. Langkah berjaga-jaga di atas tidak muktamad dan Pelanggan hendaklah berjaga-jaga dan berwaspada dalam mengurus cek dan menyenggarakan Akaun.
- (d) Pelanggan tidak boleh mengeluarkan lebih wang melainkan telah mengaturnya terlebih dahulu dengan Bank. Caj (sekiranya ada) atau yang dibenarkan oleh Bank Negara Malaysia bagi Akaun Semasa yang terlebih keluar hendaklah dibayar kepada Bank pada sela masa yang ditetapkan oleh Bank.
- (e) Bank berhak untuk tidak melayan apa-apa cek yang dikeluarkan oleh Pelanggan sekiranya dana di dalam Akaun pelanggan tidak mencukupi bagi pembayaran cek itu ("Cek Tak Laku") Bank berhak untuk menutup atau mengenakan sekatan/syarat bagi semua atau mana-mana Akaun Pelanggan dengan Bank sekiranya mana-mana satu daripada Akaun Pelanggan dengan Bank tidak disenggarakan dengan memuaskan atau telah disenaraikan di Dishonoured Cheques Information System (DCHEQS) atau di mana-mana biro kredit atau apa-apa organisasi atau Perbadanan.

### **2. AKAUN SIMPANAN-i (DIGUNA PAKAI KEPADA INDIVIDU SAHAJA)**

2.1 AKAUN SIMPANAN REMAJA-i: Bank mungkin mengenakan sekatan terhadap berapa kali wang boleh dikeluarkan atau jumlah wang yang boleh dikeluarkan dalam satu bulan kalendar atau setahun. Bank berhak untuk menukar Akaun itu kepada produk lain yang sesuai yang akan diputuskan oleh Bank, apabila pemegang akaun atau benefisiarinya melebihi had umur yang ditetapkan Bank bagi akaun simpanan remaja.

2.2 PELAN SIMPANAN: Pelanggan hendaklah mengekalkan baki minimum yang dinyatakan Bank dan mematuhi syarat-syarat lain bagi pelan simpanan. Jika Akaun ditutup sebelum tempoh minimum luput atau baki minimum tidak dikekalkan, Bank boleh menolak peratusan keuntungan yang telah dibayar daripada baki Akaun.

### **2.3 AKAUN SIMPANAN-i DAN AKAUN SEMASA-i**

2.3.1 Bank mungkin menerima jumlah wang yang didepositkan dan apa-apa jumlah wang yang kemudiannya didepositkan ke dalam Akaun berdasarkan prinsip Syariah Wadi'ah Yad Dhamanah.

- 2.3.2 Di bawah konsep Wadi'ah Yad Dhamanah, Bank menerima daripada Pelanggan yang mencari penjagaan selamat bagi dana mereka dan jaminan pembayaran bagi seluruh jumlah wang atau mana-mana bahagiannya yang ada dalam kredit Akaun apabila diminta.
- 2.3.3 Pelanggan hendaklah memberi kebenaran kepada Bank untuk menggunakan seluruh atau sebahagian daripada wang yang ada dalam kredit Akaun mengikut cara yang Bank sifatkan wajar menurut prinsip Syariah.

### 3. AKAUN PELABURAN AM-i

#### 3.1 AKAUN PELABURAN AM-i – NISBAH PERKONGSIAN UNTUNG

- (a) Produk ini adalah berdasarkan prinsip Syariah, Mudharabah. Ia merupakan kontrak antara dua pihak, di mana Pelanggan (pemilik modal) melaburkan sejumlah wang tertentu di Bank (usahawan) untuk tempoh masa yang ditetapkan berdasarkan persetujuan nisbah perkongsian untung pratentu yang dipersetujui. Keuntungan dibahagikan antara Pelanggan dengan Bank mengikut nisbah keuntungan pratentu yang dipersetujui dan apa-apa kerugian hendaklah ditanggung sendiri oleh Pelanggan. Bank berhak untuk mengubah nisbah perkongsian untung berhubung dengan apa-apa pelaburan dari semasa ke semasa dengan memberikan notis terlebih dahulu kepada pelanggan.
- (b) Pelaburan yang dikeluarkan sebelum tamat tiga (3) bulan tidak layak memperoleh apa-apa keuntungan. Bagi pengeluaran yang dibuat selepas pelaburan tiga (3) bulan atau lebih tetapi sebelum matang, sebahagian daripada untung mungkin akan dibayar kepada Pelanggan berdasarkan bilangan bulan pelaburan yang lengkap dengan Bank.
- (c) Jika tarikh matang jatuh pada bukan Hari Perniagaan, apa-apa arahan pelupusan oleh Pelanggan akan dilaksanakan pada Hari Perniagaan yang berikutnya. Arahan pembaharuan automatik akan dilaksanakan pada tarikh matang.
- (d) Sekiranya akaun untuk mengkreditkan jumlah pokok dan/atau keuntungan Akaun Pelaburan Am-i pada tarikh matang telah ditutup, jumlah yang dikreditkan akan diperbaharui sebagai Akaun Pelaburan Am-i untuk tempoh yang sama, jika arahan tidak diterima daripada Pelanggan sebelum tarikh matang.

#### 3.2 AKAUN PELABURAN AM-i – KOMODITI MURABAHAH

- (a) Produk adalah berdasarkan prinsip Syariah, Tawarruq. Pelanggan melantik Bank sebagai ejen untuk membeli komoditi ("Perolehan oleh Bank-Ejen") berdasarkan Harga Belian Pelanggan (Wang Pokok), dan membenarkan bank untuk menjalankan transaksi untuk dan bagi pihak Pelanggan. Wa'ad: Bank bertindak kepada Perolehan oleh Bank-Ejen, Bank akan membeli komoditi daripada Pelanggan pada Harga Belian Bank (Pulangan) yang akan dibayar pada tarikh matang ("Tempoh").
- (b) Komoditi tersebut adalah Minyak Sawit Mentah ("MSM") atau apa-apa komoditi patuh Syariah yang dipersetujui bersama oleh Pelanggan dan Bank. Pelanggan dengan ini mengakui bahawa Bank tidak akan mempunyai apa-apa liabiliti kepada Pelanggan sekiranya Perolehan oleh Bank-Ejen tidak dapat dijalankan pada tarikh yang dicadangkan untuk jual-beli komoditi tersebut kerana sebarang sebab termasuk ketiadaan had jual-beli. Sekiranya Perolehan oleh Bank-Ejen tidak berlaku pada tarikh yang dicadangkan, Bank boleh dengan budi bicaranya menjalankan Perolehan oleh Bank-Ejen serta-merta pada hari dimana jual-beli komoditi tersedia.
- (c) Bank tidak mempunyai apa-apa kewajipan untuk melaksanakan apa-apa Belian komoditi sehingga dan kecuali Harga Belian Pelanggan telah dibayar kepada Bank untuk tujuan Perolehan oleh Bank-Ejen secara jelas dan dana yang boleh dipindahkan, yang mana dana tersebut mungkin didebitkan atau dipindahkan daripada Akaun Semasa-i atau mana-mana akaun yang disenggara dengan Bank (secara kolektif, "Akaun(-akaun)") atau dengan insitusi perbankan yang lain atau mana-mana cara yang dipersetujui oleh Bank. Pelanggan dengan ini membenarkan Bank untuk mendebit Harga Belian Pelanggan daripada Akaun(-akaun). Semasa Perolehan oleh Bank-Ejen, milikan komoditi akan

diserahkan serta-merta kepada Pelanggan.

- (d) Pelanggan dan Bank mengakui bahawa komoditi yang terkandung di dalam Perolehan oleh Bank-Ejen boleh diserahkan secara fizikal. Pelanggan boleh memohon untuk penyerahan komoditi tersebut secara fizikal tertakluk kepada arahan yang diberikan oleh Pelanggan kepada Bank semasa Bank diberi arahan untuk perolehan oleh Bank-Ejen, dan Bank telah menerima bayaran untuk Harga Belian Pelanggan. Sekiranya Bank tidak menerima bayaran atau arahan untuk penyerahan komoditi secara fizikal Bank secara nyata dibenarkan oleh Pelanggan untuk melupuskan komoditi tersebut pada masa dan cara yang ditentukan oleh Bank dan Pelanggan akan membayar kepada Bank semua kerugian, kerosakan, kos dan perbelanjaan yang telah ditanggung atau ditampung oleh Bank hasil daripada belian komoditi dibawah mana-mana Perolehan oleh Bank-Ejen sebagai ejen kepada Pelanggan atau hasil daripada kegagalan Pelanggan untuk mematuhi kewajipan-kewajipan untuk melaksanakan bayaran komoditi kepada pembekal.
- (e) Tertakluk kepada Klausula 3.2(e), Bank akan membayar Harga Belian Bank secara penuh kepada Pelanggan pada tarikh akhir Tempoh. Tertakluk kepada peruntukan-peruntukan Syariah, Pelanggan boleh, pada bila-bila masa sepanjang Tempoh memohon untuk penjelasan awal terhadap Harga Belian Bank. Dalam hal ini, disebabkan Bank bersetuju untuk penjelasan awal terhadap Harga Belian Bank, Pelanggan bersetuju untuk memberi rebat (ibra') ke atas Harga Belian Bank yang mana akan dikira seperti berikut:
- (i) Sekiranya penjelasan awal adalah pada atau sebelum melengkapkan tiga (3) bulan (atau tempoh masa yang lain yang mungkin akan diberitahu oleh Bank kepada Pelanggan) dari masa pembayaran Harga Belian Pelanggan:

Rebat adalah perbezaan antara Harga Belian Bank dan harga Belian Pelanggan.

- (ii) Bagi penyelesaian awal selepas tiga (3) bulan atau lebih (atau tempoh masa yang lain yang mungkin akan diberitahu oleh Bank kepada Pelanggan) dari masa pembayaran Harga Belian Pelanggan:

Untuk Pelanggan perbankan perniagaan dan korporat, rebat akan dikira berdasarkan kepada formula berikut:

Kadar Keuntungan x Harga Belian Pelanggan x D/N

yang mana,

D ialah bilangan hari dari tarikh penjelasan awal sehingga Tempoh akhir  
N ialah 365

Untuk penjelasan awal, Pelanggan boleh membayar kesemua pegangan, pengendalian dan yuran pembrokeran (secara kolektifnya, "Caj-caj") yang telah dikenakan oleh mana-mana broker pihak ketiga untuk jualan dan belian komoditi menurut kepada komoditi murabahah. Bank adalah berhak untuk menolak Caj-caj daripada Harga belian Bank sebelum membayar bakinya kepada Pelanggan.

Untuk Pelanggan perbankan individu, rebat akan dikira berdasarkan kepada formula berikut:

Harga Belian Bank – ((P x 50%) / 100 x Harga Belian Pelanggan x D/N) +  
Harga Belian Pelanggan

yang mana,

P ialah Kadar Keuntungan

D ialah bilangan hari dalam bulan yang lengkap dari tarikh penjelasan awal sehingga Tempoh akhir

N ialah 365

- (f) Untuk penjelasan awal (selain daripada Pelanggan perbankan individu), Pelanggan boleh juga membayar kesemua pegangan, pengendalian dan yuran pembrokeran (secara kolektifnya, "Caj-caj") yang telah dikenakan oleh mana-mana broker pihak ketiga untuk jualan dan belian komoditi menurut kepada komoditi murabahah. Bank adalah berhak untuk menolak Caj-caj daripada Harga belian Bank sebelum membayar bakinya kepada Pelanggan.

#### 4. AKAUN MATA WANG ASING-i

##### 4.1 TERMA UMUM UNTUK AKAUN MATA WANG ASING-i

- (a) Terma dan syarat di bawah **Fasal 4.1** ini secara khusus diguna pakai pada kedua-dua Akaun Mata Wang Asing-i Wadia'h Call (AMWA-i Call) dan Akaun Mata Wang Asing-i Mudharabah Time Deposit (AMWA-i TD), secara kolektif disebut sebagai "Akaun Mata Wang Asing-i", telah atau yang akan dibuka dengan Bank.
- (b) Simpanan(-simpanan) Pelanggan boleh diterima berdasarkan prinsip Syariah Wadi'ah Yad Dhamanah untuk AMWA-i Call dan Mudharabah untuk AMWA-i TD. Pembelian dan penjualan mata wang asing adalah berdasarkan prinsip Syariah, Bai' Sarf.
- Wadi'ah Yad Dhamanah merujuk kepada kontrak jagaan selamat yang dijamin di mana pelanggan (pendeposit) tempat deposit tunai dengan Bank yang bertindak sebagai pemegang amanah. Pelanggan membenarkan Bank untuk menggunakan deposit tunai. Bank menjamin untuk membayar balik jumlah keseluruhan, atau mana-mana bahagiannya, terkumpul di dalam Akaun apabila diminta dan Bank boleh menyediakan hadiyah (hadiah), jika ada, kepada pendeposit mengikut budi bicara Bank.
  - Mudharabah ialah kontrak perkongsian keuntungan antara mal Rabbul (iaitu pelanggan yang menyediakan modal) dan mudharib (iaitu Bank sebagai usahawan). Pelanggan bersetuju untuk modal mereka untuk mengambil bahagian dalam aktiviti kewangan yang dilaksanakan oleh Bank. Keuntungan yang dijana dari aktiviti-aktiviti pembiayaan atau pelaburan, jika ada, akan dikongsi mengikut nisbah yang dipersetujui perkongsian keuntungan (PSR). Keuntungan tidak dijamin dan apa-apa kerugian akan ditanggung oleh pelanggan. Walau bagaimanapun, Bank akan bertanggungjawab jika kerugian itu disebabkan oleh kecuaiannya Bank. Di bawah Mudharabah, keuntungan dan prinsipal tidak dilindungi.
  - Bai 'Sarf kontrak pertukaran wang untuk wang dengan syarat bahawa jumlah transaksi sama dengan kadar pertukaran dan urus niaga atas urus niaga spot (T 2 juga dianggap sebagai urus niaga spot untuk FCA-i).
- (c) Pelanggan bersetuju pada setiap masa untuk mematuhi syarat-syarat yang berikut, had semalaman dan peraturan-peraturan yang tertakluk kepada perubahan oleh Bank Negara Malaysia dari semasa ke semasa tanpa notis selanjutnya oleh Bank.
- (d) Walau apa pun yang dinyatakan di atas, Bank berhak untuk terus mengenakan apa-apa syarat lain dan / atau had semalaman Pelanggan bagi maksud mengawal dan mengawasi dalam Bank.
- (e) Bank berhak untuk menolak atau memulangkan keseluruhan apa-apa deposit atau hasil melalui kiriman wang masuk sekiranya tiada apa-apa arahan yang jelas dan khusus atau yang secara langsung atau tidak langsung boleh menyebabkan pelanggaran syarat-syarat yang dinyatakan di atas dan had semalaman dan / atau rizab jumlah wang itu atau jumlah wang yang dari AMWA-i yang telah melanggar syarat-syarat yang tersebut di atas dan had semalaman yang disebabkan oleh apa-apa sebab lain termasuk tetapi tidak terhad kepada pengkreditan faedah dan turun naik dalam kadar pertukaran, di mana Bank, maka hendaklah diberi kuasa oleh Pelanggan untuk menukar dan meremit deposit, hasil atau jumlah wang dalam Ringgit Malaysia pada kadar pertukaran semasa Bank.
- (f) Pelanggan dikehendaki memaklumkan kepada Bank:

- (i) Mengenai perubahan jumlah hasil kutipan eksport dalam kes pengeksport, perubahan syarat kelayakan yang menjejaskan had semalaman yang ditetapkan dan apa-apa kemungkiran syarat yang diluluskan dan/atau had semalaman yang dikenakan oleh Bank Negara Malaysia di dalam operasi AMWA-i, dan
- (ii) sebelum mengirim pemindahan bertelegraf/mel/elektronik atau selainnya apa-apa hasil kutipan kepada Akaun Mata Wang Asing-i Pelanggan.
- (g) Pengeluaran daripada mana-mana AMWA-i dalam mata wang selain daripada mata wang AMWA-i itu hendaklah pada kadar pertukaran yang akan ditentukan oleh Bank.
- (h) Bank adalah tidak di bawah obligasi untuk menerima deposit atau membenarkan pengeluaran mata wang asing.
- (i) Bank akan menerima untuk kredit AMWA-i apa-apa cek, draf, mel dan pemindahan telegraf, surat cara boleh niaga dan apa-apa wang yang kena dibayar kepada Pelanggan DENGAN SYARAT cek tersebut di atas, draf, mel dan pemindahan telegraf dan surat cara boleh niaga dalam apa-apa bentuk dan bahan yang boleh diterima oleh Bank. Perolehan mana-mana Ringgit Malaysia atau mata wang asing lain cek, draf atau surat cara boleh niaga dan wang yang kena dibayar kepada Pelanggan hendaklah dikreditkan ke dalam AMWA-i pada kadar pertukaran yang akan ditentukan oleh Bank.
- (j) Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas apa-apa kerugian yang ditanggung oleh Pelanggan berkaitan dengan barangan yang dibankkan yang telah hilang, musnah atau tertanggung dalam proses penjelasan atau akibat tindakan pemulihan Bank bagi pihak Pelanggan untuk mematuhi syarat-syarat yang tersebut di atas dan had yang ditetapkan oleh Bank Negara Malaysia yang pada pendapat Bank telah dilanggar.
- (k) Walau apa pun terma-terma dan syarat-syarat di atas, pembukaan dan operasi AMWA-i juga tertakluk kepada amalan perbankan dan undang-undang Malaysia, Notis Peraturan- Peraturan Pentadbiran Tukaran Matawang Asing yang dikeluarkan menurut kepada Seksyen 225 daripada Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, kaedah-kaedah dan peraturan-peraturan Persatuan Bank-bank Islam di Malaysia dan kaedah-kaedah dan undang-undang dan peraturan badan-badan pengawal lain yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia termasuk apa-apa pindaan yang dibuat kepada undang-undang, kaedah-kaedah dan peraturan-peraturan dari semasa ke semasa.

#### **4.2. AKAUN MATA WANG ASING-i WADI'AH CALL ("AMWA-i Call")**

- (a) AMWA-i Call boleh dibuka dalam apa-apa mata wang lain selain Ringgit Malaysia yang boleh diterima oleh Bank. Hadiyyah, dibayar pada budi bicara Bank, akan dikreditkan secara bulanan pada kadar pulangan Bank dan akan dikira pada baki harian pada akhir setiap hari atau apa-apa selang masa yang ditentukan oleh Bank dengan syarat bahawa hadiyyah tidak boleh dibayar ke atas baki harian atau apa-apa sela masa lain, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan jika baki melebihi jumlah minimum yang diperlukan ditetapkan oleh Bank.
- (b) Tiada urusan niaga antara cawangan atau terlebih pengeluaran dana keluar dibenarkan untuk AMWA-i Call.
- (c) Pengeluaran boleh dibuat dengan memberikan notis bertulis tidak kurang daripada 24 jam (atau dengan cara yang dibenarkan oleh Bank) dan Pelanggan dikehendaki memberikan arahan yang jelas dan khusus mengenai pengeluaran dan pelupusan deposit.

#### **4.3. AKAUN MATA WANG ASING-i MUDHARABAH TIME DEPOSIT ("AMWA-i TD")**

- (a) AMWA-i TD boleh dibuka dalam apa-apa mata wang lain selain Ringgit Malaysia yang boleh diterima oleh Bank.

- (b) Pendepositan ke dalam AMWA-i TD adalah untuk satu tempoh dan kadar seperti yang dipersetujui dengan Bank. Bank berhak untuk mengenakan apa-apa had atas jumlah dan terma deposit.
- (c) Pengeluaran deposit boleh dibuat apabila matang di cawangan deposit. Bank mungkin membenarkan pengeluaran pramatang deposit DENGAN SENTIASA MENJADI SYARAT bahawa apa-apa kerugian/caj denda bagi pengeluaran sedemikian hendaklah ditanggung sepenuhnya oleh Pelanggan. Semua pengeluaran deposit mesti dibuat sepenuhnya dan tidak di dalam jumlah yang berasingan.
- (d) Pelanggan dikehendaki memberikan arahan yang jelas dan khusus secara bertulis berhubung dengan pengeluaran dan pelupusan deposit. Arahan sedemikian hendaklah sampai kepada Bank tidak kurang daripada dua (2) Hari Perniagaan (atau apa-apa tempoh lain seperti yang mungkin ditetapkan oleh Bank) sebelum kematangan.
- (e) Bank adalah tidak bertanggungjawab untuk memperbaharui terma deposit atau meremitt jumlah wang yang matang kepada Pelanggan atau kepada apa-apa akaun Pelanggan sehingga arahan diberikan oleh Pelanggan.
- (f) Walau apa pun tersebut di atas, sekiranya tarikh matang jatuh pada bukan Hari Perniagaan, maka apa-apa arahan pembaharuan/pelupusan oleh Pelanggan akan dilaksanakan pada Hari Perniagaan yang berikutnya.

#### 4.4 DEPOSIT ISLAM JANGKA PENDEK (“ISTD-i”)

- (a) ISTD-i berdasarkan prinsip Syariah, Bai al Inah, boleh dibuka dengan tidak melebihi daripada deposit tunai minimum dalam Ringgit Malaysia ("Deposit"), seperti yang ditentukan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- (b) Tempoh setiap simpanan mungkin berbeza dari satu malam sehingga maksimum 6 bulan (kalendar) atau tempoh lain yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- (c) Penerimaan dan penerusan ISTD-i adalah atas budi bicara Bank dan Bank tidak terikat untuk mendedahkan sebab untuk tidak menerima atau pemberhentian, dengan syarat pemberhentian deposit tersebut hanya pada tamat tempoh yang sedia ada/ dipersetujui.
- (d) Kadar keuntungan bagi deposit boleh didapati atas permintaan di mana-mana cawangan atau peniaga pasaran wang yang berdedikasi dengan Bank. Kadar ini boleh berubah-ubah dari hari ke hari dan boleh juga turun naik pada hari yang sama dan Bank tidak bertanggungjawab untuk mengadakan kadar.
- (e) Bank merupakan ejen pengiraan untuk menentukan jumlah keuntungan yang akan dibayar terhadap deposit. Setelah kadar keuntungan ditentukan oleh Bank dan diterima oleh pelanggan, akan ditetapkan pada kadar tetap sepanjang tempoh deposit.
- (f) Keuntungan dikira berdasarkan formula yang mudah, iaitu, Jumlah Deposit x T x kadar keuntungan, di mana T adalah bilangan hari dalam tempoh Deposit (termasuk tarikh deposit tetapi tidak termasuk tarikh matang). Tempoh deposit untuk membuat pengiraan hendaklah diselaraskan bagi mana-mana cuti yang dijangka atau tidak dijangka.
- (g) Keuntungan dibayar pada tempoh matang bagi deposit tersebut. Jika tarikh matang jatuh pada hari bukan berniaga, keuntungan akan dikira sehingga hari sebelum tarikh matang tetapi hendaklah dibayar pada hari berniaga yang berikutnya. Tiada keuntungan yang akan dibayar pada deposit yang dikeluarkan sebelum Tarikh Matang, dan pelanggan hendaklah

memberi rebat kepada Bank pada keseluruhan jumlah keuntungan yang bersamaan dengan perbezaan antara harga jualan dan belian Bank.

- (h) Peruntukan Fasal ke-3 dalam Terma dan Syarat Umum adalah diguna-pakai bagi arahan ISTD-i.
- (i) Bank akan mengeluarkan pengesahan kepada Pelanggan ("Pengesahan") selepas pelaksanaan setiap Arahan dan urus niaga Islam untuk urusan deposit. Arahan berkaitan dengan perkara-perkara lain tidak akan disahkan. Terma yang dinyatakan dalam setiap Pengesahan hendaklah disifatkan sebagai telah dipersetujui oleh pelanggan kecuali Bank menerima notis secara bertulis daripada pelanggan atas apa-apa kesilapan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas tarikh Pengesahan. Semua Pengesahan adalah muktamad, tetap dan mengikat Pelanggan, jika tiada kesilapan yang nyata.
- (j) Pelaksanaan oleh Bank dan pelanggan pada apa-apa urus niaga Islam untuk menjalankan Arahan hendaklah menjadi kontrak yang terikat untuk melakukan kontrak mengikut term-termanya. Urus niaga Islam itu boleh dijalankan secara lisan antara pihak Bank dan pelanggan dan tidak akan tertakluk kepada penerimaan oleh Bank bagi mana-mana pengesahan bertulis daripada pelanggan.
- (k) Sebarang Pengesahan, notis atau komunikasi kepada pelanggan akan diberi dengan sah jika ia dihantar melalui faksimili, penghantaran peribadi atau kurier, pos biasa atau e-mel kepada alamat terakhir kediaman/ pejabat pelanggan yang diketahui atau alamat e-mel atau faksimili yang berdaftar dengan atau dijaga oleh Bank atau disampaikan kepada pelanggan melalui telefon.
- (l) Bank akan dilepaskan daripada liability bagin deposit dan keuntungan yang dibayar atas deposit selepas jumlah tersenut dimasukkan ke dalam akaun yang ditetapkan oleh pelanggan.
- (m) Bank berhak untuk membuat bayaran keuntungan kepada deposit bersih dari sebarang potongan, cukai pegangan atau sebarang cukai lain, termasuk cukai barang-barang dan perkhidmatan atau levi yang dikenakan ke atas pembayaran atau pemindahan di bawah undang-undang tertentu.

### **BAHAGIAN 3 – PERKHIDMATAN**

#### **BAHAGIAN 3A - TERMA UMUM BAGI PERKHIDMATAN ELEKTRONIK**

##### **1. KETERSEDIAAN PERKHIDMATAN ELEKTRONIK**

- 1.1 Perkhidmatan Elektronik akan disediakan jika Pelanggan mematuhi prosedur dan terma yang dinyatakan oleh Bank berhubung dengan akses, peralatan/peranti yang diperlukan dan digunakan.
- 1.2 Ketersediaan Perkhidmatan Elektronik tersebut juga adalah tertakluk kepada masa, bayaran sebarang kos, yuran, komisen dan caj yang dinyatakan oleh Bank dari semasa ke semasa. Perkhidmatan Elektronik tersebut mungkin diubah, ditambah atau ditarik balik oleh Bank pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa mengikut budi bicaranya.

##### **2. ARAHAN**

- 2.1 Akses kepada Perkhidmatan Elektronik diberikan kepada mana-mana orang yang telah

memperkenalkan diri sebagai Pelanggan atau Pengguna yang Dibenarkan dengan menggunakan Kod Keselamatan, dan mematuhi arahan dan prosedur Bank berhubung penggunaan Kod Keselamatan tersebut. Pelanggan bertanggungjawab atas semua pindahan dana atau pertanyaan baki atau urusan niaga yang dilakukan sama ada dengan atau tanpa kebenaran atau pengetahuan Pelanggan. Bank berhak untuk bergantung pada dan bertindak atas arahan sedemikian yang diberikan dan mendebitkan Akaun Pelanggan berhubung dengan semua urusan niaga sedemikian termasuk apa-apa caj yang berkaitan.

- 2.2 Bank boleh (tetapi tidak mempunyai obligasi) tanpa liabiliti kepada Pelanggan atau sesiapa atas kerugian, kerosakan, tuntutan atau kos:
  - (a) menghendaki mana-mana orang yang mengakses atau menggunakan Perkhidmatan Elektronik untuk memperkenalkan diri mereka dengan cara alternatif (termasuk melalui tanda tangan atau secara peribadi atau panggilan telefon) dan/atau memberikan pengesahan bagi arahan sebelum Bank bertindak atas arahan sedemikian; dan/atau
  - (b) enggan atau berhenti daripada melaksanakan apa-apa arahan, atau membalik semula sebarang tindakan yang telah dilaksanakan atau meletakkan syarat dalam melaksanakan sebarang arahan; dan/atau
  - (c) mengubah, menarik balik, menggantung atau memadam Kod Keselamatan dan/atau Perkhidmatan Elektronik.
- 2.3 Sekiranya Bank membatalkan atau membalik semula sebarang arahan atau menerima sebarang arahan bersyarat, Pelanggan hendaklah membayar caj dan semua kos apabila diminta oleh Bank.
- 2.4 Apa-apa arahan yang diberikan atau diterima melalui Perkhidmatan Elektronik selepas tempoh masa yang berkaitan akan dianggap sebagai arahan yang diberikan dan diterima pada Hari Perniagaan yang berikutnya.
- 2.5 Pelanggan akan bertanggungjawab atas risiko berkaitan terhadap keselamatan, kerosakan, kelewatan atau kegagalan yang menjejaskan sebarang arahan atau urusan niaga, kesilapan penghantaran, kebolehan mengakses, masa rosak dan semua risiko yang berkaitan dengan atau berhubung dengan penggunaan Perkhidmatan Elektronik. Pelanggan juga bertanggungjawab atas ketepatan semua arahnya.
- 2.6 Apa-apa arahan memindahkan dana akan dianggap sebagai sempurna dan muktamad sebaik sahaja Bank berjaya melaksanakan arahan untuk mendebitkan Akaun Pelanggan dan mengkreditkan akaun benefisiari. Pelanggan hendaklah memaklumkan kepada benefisiari mengenai pemindahan dana tersebut olehnya. Pemindahan dana kepada mana-mana akaun selain daripada Akaun Pelanggan adalah tertakluk kepada jumlah maksimum sehari yang mungkin ditetapkan oleh Bank.

### 3. TANGGUNGJAWAB PELANGGAN

- 3.1 Pelanggan akan mengekalkan keselamatan Perkhidmatan Elektronik dan Kod Keselamatan dengan:-
  - (a) memastikan tidak ada penggunaan Kod Keselamatan atau Perkhidmatan Elektronik dengan membentuk dan mengamalkan system keselamatan yang mencukupi dan prosedur bagi memantau semua penggunaan atau akses kepada Perkhidmatan Elektronik yang dilaksanakan melalui peralatan atau peranti di bawah kawalan Pelanggan.
  - (b) memastikan Kod Keselamatan adalah rahsia pada setiap masa dengan tidak menulis

atau mendedah atau membolehkan sesiapa mengakses atau menggunakan Kos Keselamatan tersebut (termasuk kakitangan Bank); dan sering menukar Kos Keselamatan dan menghapuskan sebarang pemberitahuan yang mungkin mengandungi Kos Keselamatan itu selepas membacanya;

- (c) memberitahu Bank dengan segera di nombor telefon yang telah diberikan oleh Bank sekiranya Pelanggan mengesyaki atau mempercayai bahawa keselamatan atau kerahsiaan Kod Keselamatan terjejas, hilang, dirosakkan atau dicuri. Notis secara lisan hendaklah diberi dan kemudian diikuti dengan notis secara bertulis dalam masa 24 jam;
  - (d) memastikan bahawa Pengguna yang Dibenarkan memahami dan mematuhi Terma dan Syarat bagi penggunaan Kod Keselamatan dan Peralatan Elektronik dan hendaklah memberitahu Bank dengan segera sekiranya Pengguna yang Dibenarkan tidak lagi dibenarkan menggunakan Perkhidmatan Elektronik;
  - (e) Sekiranya telefon yang mempunyai perakam kata laluan tekan kunci atau peranti lain dipasang, hendaklah memadam nombor yang berkaitan dengan urus niaga selepas arahan dikeluarkan; dan
  - (f) dengan membaca dan memahami panduan pengguna bagi Perkhidmatan Elektronik sebelum cuba menggunakan Perkhidmatan Elektronik.
- 3.3 Semua kad (yang mempunyai jalur elektronik/cip/ciri keselamatan lain), token, sijil digital, kekunci elektronik dan peranti elektronik lain serta media yang mengandungi apa-apa Kod Keselamatan adalah dan hendaklah kekal menjadi hak milik eksklusif Bank. Pelanggan hendaklah memulangkan semua peralatan tersebut kepada Bank apabila diminta oleh Bank atau apabila penggunaan Perkhidmatan Elektronik ditamatkan.
- 3.4 Bank memberikan kepada Pelanggan lesen tak boleh pindah dan tak eksklusif untuk menggunakan Kod Keselamatan hanya untuk tujuan mengakses Perkhidmatan Elektronik. Pelanggan tidak boleh (i) merombak atau mengubah reka bentuk apa-apa Kod Keselamatan atau membenarkan tindakan yang sedemikian; (ii) menyebabkan atau membolehkan sebarang Kod Keselamatan disalin, dikeluarkan, diubahsuai, dipindahkan, diadaptasikan atau diterjemahkan. Bank boleh mengeluarkan Kod Keselamatan ganti kepada Pelanggan dengan mengenakan yuran atau caj yang ditetapkan oleh Bank.
- 3.5 Bank tidak akan bertanggungjawab atas sebarang kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh Pelanggan disebabkan oleh mana-mana orang yang tidak dibenarkan memiliki Kod Keselamatan. Walau bagaimanapun, Pelanggan tidak akan bertanggungjawab bagi kerugian akibat sebarang urus niaga yang tidak sah yang berlaku selepas Pelanggan memberitahu Bank menurut Terma dan Syarat ini, bahawa Kad Pelanggan telah hilang, disalahgunakan, dicuri, atau Kod Keselamatan telah dimungkirkan. Tetapi sekiranya Pelanggan lewat memberitahu Bank, Pelanggan akan bertanggungjawab atas kerugian sedemikian.

#### 4. LIABILITI

Bank tidak akan bertanggungjawab atas sebarang kerosakan, kerugian, kos dan perbelanjaan (sama ada secara langsung atau tidak langsung dan sama ada Bank telah mendapat notis atau tidak) yang mungkin ditanggung oleh atau dikenakan terhadap Pelanggan akibat atau berkaitan dengan:

- (i) penyalahgunaan atau kegagalan oleh Pelanggan untuk menggunakan Kod Keselamatan atau Perkhidmatan atau sebarang perisian/perkakasan/peralatan yang diperlukan untuk Perkhidmatan Elektronik dengan betul;
- (ii) kegagalan Pelanggan mengikut arahan, garis panduan dan prosedur terkini untuk

- mengguna, mengakses, memohon untuk, membeli, menjual apa-apa barangan (termasuk syer), produk dan perkhidmatan melalui Perkhidmatan Elektronik;
- (iii) semua pertikaian yang timbul daripada urusan niaga atas barangan (termasuk syer) atau perkhidmatan atau kemudahan bagi atau dengan mana-mana pihak ketiga;
  - (iv) pincang tugas, kerosakan atau kegagalan mana-mana rangkaian, terminal atau sebarang sistem pemprosesan data, komputer atau sistem telekomunikasi (secara kolektif, "Sistem"), sama ada mana-mana yang di atas dipunyai oleh atau dijalankan oleh Bank;
  - (v) keadaan lain di luar kawalan Bank atau mana-mana Bank, institusi kewangan atau institusi kad atau sesiapa atau mana-mana organisasi yang terlibat dengan Sistem tersebut; dan
  - (vi) sebarang kelewatan pembayaran, tidak menghantar atau salah penghantaran apa-apa bahan atau notis atau produk, barangan (termasuk syer) atau perkhidmatan bagi mana-mana orang, termasuk Bank.

## 5. KETETAPAN PERTIKAIAN (DIGUNA PAKAI KEPADA INDIVIDU SAHAJA)

- 5.1 **Klausa 5** ini hanya diguna pakai untuk Pelanggan individu. Sebaik sahaja menerima apa-apa aduan yang dilaporkan oleh Pelanggan, Bank akan memberi maklumbalas dalam tempoh 14 hari (atau dalam tempoh masa seperti yang mungkin dimaklumkan oleh Bank kepada Pelanggan) dari tarikh penerimaan aduan itu. Sekiranya Bank gagal melayan aduan Pelanggan dalam tempoh 14 hari, Bank akan memaklumkan kepada Pelanggan secara bertulis bagi melanjutkan tempoh masa untuk menjawab aduan tersebut. Pelanggan boleh merayu kepada pengurusan kanan Bank atau Biro Pengantaraan Kewangan, sekiranya Pelanggan tidak berpuas hati dengan jawapan aduannya itu.
- 5.2 Surat aduan mesti dihantar ke alamat berikut atau pelanggan boleh menelefon nombor di bawah atau alamat atau nombor perhubungan lain seperti yang Bank mungkin maklumkan kepada Pelanggan:

Quality & Service Management Department,  
Menara OCBC, No. 18, Jalan Tun Perak,  
50050 Kuala Lumpur, Malaysia.

OCBC Bank:  
No Telefon: 03- 8317 5000 (untuk pelanggan perbankan pengguna)  
No Telefon: 03-8317 5200 (untuk pelanggan perbankan perniagaan & korporat)

OCBC Al-Amin:  
No Telefon: 03- 8314 9310 (untuk pelanggan perbankan pengguna)  
No Telefon: 03-83149090 (untuk pelanggan perbankan perniagaan & korporat)

## **BAHAGIAN 3B – PERKHIDMATAN ELEKTRONIK KHUSUS**

### **1. PERKHIDMATAN DEPOSIT SEGERA**

Pendepositan apa-apa cek di Mesin Deposit Segera Bank hendaklah dibuat mengikut cara yang ditetapkan oleh Bank. Bank boleh, tetapi tidak mempunyai obligasi, menerima apa-apa cek untuk kutipan. Sekiranya terdapat apa-apa cek yang tidak diterima oleh Bank, Bank akan memaklumkan kepada Pelanggan dan cek boleh diambil atau dipos kepada Pelanggan atas risiko dan kos dan perbelanjaan yang ditanggung oleh Pelanggan.

### **2. MESIN TELER AUTOMATIK**

Pelanggan boleh melakukan apa-apa urusan niaga yang dibenarkan oleh ATM. Perkhidmatan

yang disediakan di ATM pada masa sedemikian dan tertakluk kepada arahan lain atau pemberitahuan seperti yang mungkin ditentukan dari semasa ke semasa oleh Bank. Sekiranya Pelanggan menggunakan ATM institusi lain, penggunaan perkhidmatan itu juga tertakluk kepada terma dan syarat yang ditetapkan oleh institusi berkenaan. Apa-apa permohonan untuk memindahkan dana melalui ATM hendaklah disifatkan sebagai telah disempurnakan sebaik sahaja urusan niaga diterima dengan jayanya. Akaun yang berkaitan akan didebitkan dan akaun benefisiari akan dikreditkan serentak.

### **3. ATM TUNAI MASUK**

Apa-apa wang tunai yang didepositkan melalui ATM Tunai Masuk Bank akan dilakukan menurut cara yang dinyatakan oleh Bank. ATM Tunai Masuk akan mengeluarkan resit untuk wang tunai yang dimasukkan. Akaun yang berkaitan akan dikreditkan dengan wang tunai yang didepositkan sebaik sahaja disahkan oleh Bank. Pelanggan hendaklah menyemak bahawa butiran urusan niaga yang dicetak pada slip adalah betul sebelum meninggalkan premis Bank atau Terminal Elektronik. Sekiranya terdapat apa-apa kesilapan, Pelanggan hendaklah melaporkan kepada Bank dengan segera.

### **4. APLIKASI SYER ELECTRONIK (“ESA”) (UNTUK INDIVIDU SAHAJA)**

- 4.1 Perkhidmatan ini disediakan kepada individu sahaja. Pelanggan boleh menyerahkan ESA untuk melanggan syer terbitan awam ATM atau melalui apa-apa perkhidmatan atau saluran lain yang mungkin dibenarkan oleh Bank. Bank berhak untuk menolak ESA itu tanpa memberikan apa-apa alasan dan tanpa sebarang liability kepada Pelanggan. Pelanggan hanya boleh menghantar satu ESA untuk setiap syer terbitan awam untuk permohonan syer Pelanggan sendiri. Bank hendaklah mendebitkan Akaun berkenaan bagi jumlah yang diarahkan oleh Pelanggan bersama-sama dengan komisen/caj yang dikenakan oleh Bank. Tiada faedah/keuntungan perlu dibayar atas jumlah tersebut sama ada ESA tersebut berjaya atau tidak.
- 4.2 Gedung terbitan yang berkenaan akan memberitahu Pelanggan sekiranya ESA-nya berjaya atau tidak. Sekiranya ESA tidak berjaya atau syer yang diperuntukkan adalah kurang daripada jumlah keseluruhan syer yang dipohon oleh Pelanggan, pembayaran balik wang langganan akan dibuat oleh gedung terbitan yang berkenaan kepada pelanggan. Sekiranya pembayaran balik wang langganan dibuat melalui Bank, maka pembayaran balik itu akan dibuat apabila Bank menerima wang untuk pembayaran balik itu daripada gedung terbitan. ESA juga tertakluk kepada peraturan gedung terbitan yang berkenaan dan sebarang pertikaian/pertanyaan hendaklah dikemukakan kepada gedung terbitan tersebut.

### **5. PERKHIDMATAN PERBANKAN TELEFON**

Arahan yang disampaikan melalui perkhidmatan Perbankan Telefon tidak boleh diubah, dipinda atau ditambah. Bank berhak untuk menolak atau bertindak atas apa-apa arahan termasuklah apa-apa arahan yang telah diubah, dipinda atau ditambah oleh Pelanggan. Bank boleh menelefon Pelanggan di nombor yang diberikan. Bank berhak untuk merakam semua arahan dan perbualan telefon. Rakaman tersebut akan menjadi harta Bank dan akan menjadi bukti muktamad bagi arahan yang telah diberikan.

### **6. PERKHIDMATAN PEMBERITAHUAN PANTAS**

- 6.1 Bank mungkin menyediakan Perkhidmatan Pemberitahuan Pantas atas risiko Pelanggan melalui mel elektronik, khidmat pesanan ringkas (SMS) atau media lain yang dianggap wajar oleh Bank. Perkhidmatan Pemberitahuan Pantas mungkin dipinda atau ditamatkan tanpa sebarang notis kepada Pelanggan. Perkhidmatan Pemberitahuan Pantas mungkin melibatkan produk, barangan, perkhidmatan dan/atau kemudahan yang dibekalkan oleh Bank atau pihak ketiga.
- 6.2 Pemberitahuan disifatkan sebagai telah dihantar kepada Pelanggan apabila

pemberitahuan itu diaktifkan pada butiran perhubungan yang telah diberikan oleh Pelanggan. Semua rujukan masa/tarikh dalam sebarang pemberitahuan adalah dalam waktu Malaysia melainkan dinyatakan sebaliknya oleh Bank.

- 6.3 Pelanggan tidak boleh bergantung pada Perkhidmatan Pemberitahuan Pantas. Pemberitahuan yang tidak diterima bukanlah merupakan alasan atas kegagalan untuk mengekalkan jumlah yang mencukupi di dalam mana-mana Akaun. Pelanggan tidak boleh berkomunikasi dengan Bank melalui nombor telefon, alamat atau butiran lain penghantar seperti yang terdapat dalam apa-apa pemberitahuan, jika ada.

### **BAHAGIAN 3C - PERKHIDMATAN LAIN**

#### **1. AKAUN SEMASA-i AUTO-SWEEP (UNTUK INDIVIDU SAHAJA)**

- 1.1 Perkhidmatan ini disediakan untuk individu sahaja. Bank akan menawarkan kepada pelanggan individu Kemudahan Auto-sweep bagi jenis akaun yang khusus tertakluk kepada caj Bank dan terma dan syarat.
- 1.2 Fungsi Auto-sweep bagi pindahan dana antara Akaun adalah **SEHALA** sahaja, misalnya dari Akaun Simpanan-i Pelanggan ke Akaun Semasa-i. Pindahan balik automatik tidak boleh dilakukan bagi apa-apa dana dari Akaun Semasa-i Pelanggan ke Akaun Simpanan-i.
- 1.3 Bank tidak akan menerima sebarang deposit atau pengeluaran atau mengaktifkan Auto-sweep apabila berlaku kerosakan atau kegagalan pada sistem computer dalam talian yang menjejaskan cawangan/cawangan-cawangan Bank sama ada kerosakan atau kegagalan itu adalah sepenuhnya atau sebahagian. Bank tidak mempunyai obligasi untuk memaklumkan kepada Pelanggan tentang ketidakupayaannya untuk mengaktifkan fungsi Auto-sweep apabila cek yang dikeluarkan oleh Pelanggan dikemukakan untuk bayaran di kaunter pada masa sistem komputer dalam talian Bank gagal berfungsi.
- 1.4 Pelanggan tidak boleh menyebabkan Bank bertanggungjawab atas sebarang kerugian, kecederaan, kerosakan atau keaiban yang mungkin ditanggung oleh Pelanggan daripada cek yang tidak dilayan yang disebabkan oleh dana yang tidak mencukupi dalam Akaun Semasa-i Pelanggan akibat urus niaga ATM dan/atau perkhidmatan elektronik lain yang dilaksanakan oleh Pelanggan pada akhir hari di mana sistem komputer Bank sedang menjalani proses pengiraan harian.
- 1.5 Sekiranya Akaun Simpanan-i atau Akaun Semasa-i ditutup, Kemudahan Auto-sweep atau akan juga ditamatkan. Bank juga boleh menamatkan Kemudahan Auto-sweep pada bila-bila masa dengan memberikan notis kepada Pelanggan.

#### **2. ARAHAN TETAP (ARAHAN BAYARAN BERKALA)**

- 2.1 Pelanggan boleh mengeluarkan atau menamatkan Arahan Tetap secara bertulis (atau dengan apa-apa cara lain yang dibenarkan oleh Bank) kepada Bank. Sekiranya bayaran menurut Arahan Tetap tidak dapat dilakukan disebabkan oleh dana yang tidak mencukupi, Bank tidak akan melaksanakan bayaran bagi tarikh bayaran yang berkenaan. Pelanggan hendaklah mengatur cara lain untuk membuat bayaran tersebut. Bank boleh menamatkan Arahan Tetap untuk bayaran pada bila-bila masa selepas diberitahu oleh pembayar bahawa bayaran seterusnya tidak perlu dilakukan lagi.
- 2.2 Bayaran yang dibuat melalui Draf Permintaan, Perintah Juruwang, Pindahan Mel atau Pemindahan Bertelegraf adalah tertakluk kepada terma dan syarat Bank yang ada bagi pemindahan. Arahan Tetap tertakluk kepada rancangan antara Pelanggan dan Bank berkaitan dengan Akaun tersebut atau sebarang perkhidmatan per bankan yang diberi kepada Pelanggan.
- 2.3 Apa-apa arahan untuk menamatkan bayaran berkala di bawah Arahan Tetap hendaklah disifatkan sebagai arahan untuk menamatkan Arahan Tetap. Pengaktifan semula Arahan Tetap

memerlukan Arahan Tetap yang baru. Apa-apa arahan untuk mengubah atau menamatkan atau membatalkan Arahan Tetap hendaklah diberikan oleh Pelanggan sekurang-kurangnya dua minggu (atau seperti tempoh yang ditetapkan oleh Bank) sebelum tarikh bayaran.

- 2.4 Arahan Tetap akan terus berkuat kuasa sebagai perlindungan kepada Bank berhubung dengan bayaran yang dibuat dengan suci hati walaupun Pelanggan meninggal dunia atau Pelanggan mengalami kebangkrutan/penggulungan sehinggalah notis kematian atau kebangkrutan/penggulungan Pelanggan atau notis mengenai pembatalan Arahan Tetap diterima oleh Bank.
- 2.5 Arahan Tetap adalah tertakluk kepada caj yang dikenakan oleh Bank bagi setiap bayaran berkala. Caj ini tidak boleh dibayar balik walaupun arahan tidak dapat dilaksanakan atas sebab dana yang tidak mencukupi. Pelanggan perlu membayar bayaran pos dan duti setem serta pertukaran dalam negeri jika berkenaan.