

# TERMA DAN SYARAT UNTUK PERKHIDMATAN ARAHAN TELEFON DAN MEL ELEKTRONIK

1. Perkhidmatan Arahan Telefon dan Mel Elektronik (“e-mel”) (“Perkhidmatan”) disediakan oleh OCBC Bank (Malaysia) Berhad dan OCBC Al-Amin Bank Berhad (secara persendirian dan kolektif, di mana konteks membenarkan, “Bank”) kepada pelanggan layak yang:
  - a. merupakan pelanggan Premier Banking atau Premier Private Client dengan Bank; dan
  - b. mengekalkan satu atau lebih akaun simpanan aktif dengan Bank, “akaun simpanan” bermaksud akaun semasa atau akaun semasa-i, akaun simpanan atau akaun simpanan-i, akaun panggilan mata wang asing atau akaun panggilan simpanan asing-i; dan
  - c. telah mendaftar untuk melanggan perkhidmatan tertakluk kepada terma dan syarat ini (setiap satunya adalah “Pelanggan”).
2. Anda (“Pelanggan”) bersetuju untuk menggunakan Perkhidmatan tertakluk kepada terma dan syarat ini (“Terma dan Syarat”), terma dan syarat berkaitan yang mengawal selia produk, perkhidmatan dan transaksi Bank yang berkenaan, serta sebarang terma dan syarat yang mungkin ditetapkan oleh Bank. Perkhidmatan membolehkan anda memberi arahan kepada Bank melalui komunikasi elektronik secara panggilan suara dan video dan e-mel tertakluk kepada terma dan syarat ini.
3. Anda dikehendaki mendaftar atau telah berdaftar dengan Bank satu nombor telefon (untuk mengelakkan keraguan, semua rujukan kepada “telefon” akan turut merangkumi “telefon bimbit” di mana konteks membenarkan) dan/atau alamat e-mel (“alamat e-mel berdaftar”) di mana melaluinya Perkhidmatan mungkin digunakan. Anda mewakili, menjamin dan berjanji kepada Bank bahawa:
  - (a) Nombor telefon berdaftar dan alamat email berdaftar adalah benar, sah dan terkini dan Bank berhak serta berkuasa sepenuhnya untuk mengguna, dan bergantung kepada nombor telefon berdaftar dan alamat e-mel berdaftar sebagai komunikasi sah dengan anda dan mengikat ke atas anda bagi semua Arahan yang diberi dan dilaksanakan oleh Bank, tertakluk kepada Perjanjian ini.
  - (b) Anda hendaklah memaklumkan kepada Bank mengenai sebarang perubahan kepada nombor telefon dan/atau alamat e-mel berdaftar dan memberikan kepada Bank sehingga 7 Hari Perniagaan (“Hari Perniagaan” bermaksud dari 9.30 pagi hingga 5.00 petang waktu Malaysia, pada mana-mana hari (selain cuti umum) yang mana cawangan OCBC berkenaan dibuka untuk perniagaan) untuk menguatkuasakan perubahan tersebut. Anda bersetuju bahawa Bank berhak untuk bertindak berdasarkan nombor telefon berdaftar dan alamat e-mel berdaftar terakhir yang terdapat dalam rekod Bank, sehingga perubahan berkenaan telah dikuatkuasakan. Anda hendaklah memaklumkan kepada Bank mengenai perubahan tersebut dengan mengunjungi mana-mana cawangan Bank atau menghubungi Talian Premier Bank di +603-8315-4288.
  - (c) Anda dikehendaki mengambil langkah perlindungan yang sewajarnya untuk memastikan tidak ada akses kepada atau penggunaan yang tidak dibenarkan bagi nombor telefon berdaftar dan alamat e-mel berdaftar. Anda mengesahkan bahawa Bank bertindak di atas kepercayaan kepada perwakilan dan jaminan anda apabila Bank menyediakan Perkhidmatan. Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian atau kerosakan yang timbul daripada atau berkaitan dengan sebarang akses kepada atau penggunaan tanpa kebenaran nombor telefon berdaftar atau alamat e-mel berdaftar.
4. Panggilan Suara dan/atau Video menggunakan aplikasi Skype for Business atau Microsoft Teams
  - (a) Bank mungkin menghantar jemputan ke alamat email berdaftar anda untuk melakukan panggilan suara dan/atau video menggunakan aplikasi Skype for Business atau aplikasi Microsoft Teams (“Aplikasi”). Apabila menerima jemputan dan untuk menjawab panggilan suara dan/atau video, anda akan dikehendaki untuk



memuat turun dan memasang Aplikasi tersebut kepada peralatan, komputer, telefon mudah alih atau peranti anda.

- (b) Anda mengesahkan bahawa Aplikasi ini dimiliki, dibangunkan dan diuruskan oleh pihak ketiga dan bahawa pelesenan dan penggunaan Aplikasi adalah tertakluk kepada dan dikawal selia oleh terma dan syarat pihak ketiga yang berkenaan. Bank bukan mana-mana pihak kepada terma dan syarat di antara anda dan pihak ketiga tersebut untuk pelesenan atau penggunaan Aplikasi. Anda dikehendaki membaca dan memahami panduan pengguna, fungsi, dasar privasi, standard keselamatan dan risiko pihak ketiga yang dikaitkan dengan penggunaan Aplikasi serta terma dan syarat yang mengawal selia penggunaan Aplikasi. Anda hanya perlu memuat turun, memasang dan menggunakan Aplikasi jika anda bersetuju dengan dasar privasi, standard keselamatan, risiko serta terma dan syarat pihak ketiga. Anda juga mengesahkan bahawa Perkhidmatan mungkin tidak dapat diakses atau disediakan disebabkan penyelenggaraan oleh pemilik atau pembangun Aplikasi atau tergendala atau sebarang sebab lain yang di luar kawalan Bank, yang mana Bank tidak boleh dipertanggungjawabkan dalam apa jua cara.
- (c) Bank tidak memberi sebarang perwakilan atau jaminan di atas keselamatan atau perlindungan, kualiti kebolehdagangan, kualiti kepuasan, kesesuaian untuk tujuan atau kegunaan Aplikasi dan dengan ini menyatakan penolakan kepada semua liabiliti untuk sebarang kerugian atau kerosakan yang timbul secara langsung atau tidak langsung daripada penggunaan Aplikasi, sama ada berkaitan dengan perkhidmatan atau sebaliknya. Sebarang pertanyaan atau aduan mengenai Aplikasi hendaklah ditujukan terus kepada pemilik atau pembangun Aplikasi pihak ketiga.
- (d) Jika anda tidak bersetuju dengan dasar privasi, standard keselamatan, risiko serta terma dan syarat pihak ketiga, anda tidak seharusnya memasang atau menggunakan Aplikasi.
5. Anda memberi kebenaran kepada Bank untuk bertindak di atas arahan anda yang diberikan melalui panggilan suara dan/atau video, nombor telefon berdaftar anda atau alamat e-mel berdaftar anda dan untuk melakukan transaksi perbankan untuk dan bagi pihak anda. Anda memberi kebenaran kepada Bank untuk menghubungi anda di nombor telefon berdaftar anda dan/atau alamat e-mel berdaftar anda untuk tujuan atau berkaitan dengan Perkhidmatan Arahan Elektronik. Anda memberi kebenaran untuk merekod semua perbualan suara dan video dan bersetuju untuk Bank menggunakan rakaman dan transkrip tersebut sebagai bukti dalam sebarang pertikaian. Anda menerima rakaman Bank sebagai muktamad dan mengikat untuk semua tujuan.
6. Anda bersetuju dengan Jadual 1 di bawah mengenai “Transaksi Dibenarkan” yang mungkin dilakukan di bawah Perkhidmatan, tertakluk kepada “Sekatan dan Syarat” yang dikenakan bagi setiap Transaksi Dibenarkan sebagai tambahan kepada dan tanpa mengurangkan peruntukan am Perjanjian ini yang mengawal selia Perkhidmatan. Bank mungkin mengenakan had kewangan (contohnya had harian maksimum) atau sebarang had ke atas mana-mana Transaksi Dibenarkan. Sebarang arahan yang melanggar had yang ditetapkan oleh Bank akan dikendalikan atas dasar pengecualian kepada syarat yang mungkin dikenakan oleh Bank, termasuk tetapi tidak terhad kepada memerlukan anda untuk hadir sendiri ke cawangan Bank bagi melaksanakan transaksi tersebut.

Perkara	Transaksi Dibenarkan	Sekatan dan Syarat
1	Pindahan dana dari Akaun Pendebitan (ditakrifkan pada Klausula 7(a) dibawah) ke Akaun Pengkreditan (ditakrifkan pada Klausula 7(b) di bawah)	Rujuk kepada Klausula 7 hingga 11 di bawah.
2	Pengaktifan akaun simpanan dorman	Rujuk kepada Klausula 7 hingga 11 di bawah.



3	Permintaan untuk penyata elektronik.	Rujuk kepada Klausula 8 hingga 11 di bawah.
4	Langganan, penebusan, penukaran dan pindahan unit amanah/unit amanah-i	Rujuk kepada Klausula 10 hingga 11 di bawah.
5	Beli, jual dan pindahan untuk sukuk/bon runcit	Rujuk kepada Klausula 11 di bawah.
6	Langganan, labur semula, amaun tambahan dan penamatan pelaburan dwi mata wang	Rujuk kepada Klausula 11 di bawah.
7	Langganan, labur semula, amaun tambahan dan penamatan pelaburan berstruktur atau instrumen deposit boleh niaga.	Rujuk kepada Klausula 11 di bawah.
8	Pembelian mata wang asing	Rujuk kepada Klausula 11 di bawah.
9	Pembelian produk bankasurans	Rujuk kepada Klausula 11 di bawah.
10	Melakukan penilaian kesesuaian	Rujuk kepada Klausula 11 di bawah.
11	Pembukaan akaun seterusnya	Rujuk kepada Klausula 11 dan 12 di bawah.

#### Jadual 1 Perkara 1

#### 7. Jadual 1 Perkara 1

- (a) Tertakluk sentiasa kepada syarat di bawah, Pelanggan Layak boleh memindahkan dana dari Akaun Pendebitan ke Akaun Pengkreditan di mana:
- (i) "Akaun Pendebitan" adalah akaun simpanan yang dibuka dengan Bank, dari mana dana dibayar keluar; dan
  - (ii) "Akaun Pengkreditan" adalah akaun simpanan, akaun pinjaman, akaun kad kredit atau akaun peti simpanan selamat OCBC yang dibuka dengan Bank atau mana-mana bank di mana dana dibayar kepadanya.
- (b) Akaun simpanan yang dipegang oleh 2 atau lebih pemegang akaun bersama boleh dijadikan Akaun Pendebitan untuk Perkhidmatan, hanya jika semua pemegang akaun bersama memenuhi kriteria untuk layak sebagai Pelanggan seperti ditakrifkan dalam Klausula 1 di atas. Rujukan kepada pemegang akaun bersama yang berkaitan dengan akaun bersama hendaklah, di mana konteks membenarkan, bermaksud Pelanggan.
- (c) Jika Akaun Pendebitan adalah akaun bersama yang dikendalikan oleh pemegang akaun bersama atas mandat bahawa "semua perlu menandatangani", setiap pemegang akaun bersama mengesahkan dan bersetuju bahawa:
- (i) Bank hanya akan bertindak ke atas arahan bersama yang diberikan oleh semua pemegang akaun bersama Akaun Pendebitan;
  - (ii) Arahan bersama boleh diberikan oleh pemegang akaun bersama melalui beberapa panggilan



suara dan/atau panggilan video atau e-mel berasingan di antara setiap pemegang akaun bersama dan Bank;

- (iii) Bank boleh menolak untuk bertindak atas sebarang arahan daripada pemegang akaun bersama yang tidak konsisten dengan pemegang akaun bersama yang lain; dan
- (iv) Bank berhak untuk meneruskan transaksi atas dasar arahan yang diberikan oleh setiap pemegang akaun bersama hendaklah tanpa syarat dan tidak boleh diubah, walaupun jika arahan daripada pemegang akaun bersama yang lain belum selesai atau Bank masih belum melaksanakan transaksi yang diarahkan. Selaras dengan itu, apabila arahan telah dihantar melalui Perkhidmatan ia tidak boleh ditarik balik atau diterbalikkan, diubah, dipinda atau ditambah. Bank berhak untuk tidak menerima atau bertindak atas sebarang arahan yang telah diubah, dipinda atau ditambah oleh pemegang akaun bersama sebaik sahaja arahan dihantar melalui perkhidmatan. Di mana pemegang akaun bersama meminta untuk pembalikan atau perubahan kepada arahan terdahulu, sebarang bantuan yang diberikan oleh Bank adalah atas dasar muhibah, atas usaha terbaik dan Bank tidak boleh dipertanggungjawabkan jika arahan pemegang akaun bersama tidak dapat diterbalikkan atau diubah. Semua pemegang akaun bersama akan bertanggungjawab secara bersama dan bersendirian untuk membayar ganti rugi kepada Bank bagi sebarang caj, kos atau perbelanjaan yang ditanggung oleh Bank untuk membantu mana-mana pemegang akaun bersama.

Klausa ini akan digunakan untuk semua Transaksi Dibenarkan dalam Jadual 1 yang dibenarkan untuk dilakukan menggunakan akaun bersama “semua perlu tandatangan”.

- (d) Jika Akaun Pendebitan adalah akaun bersama yang dikendalikan oleh pemegang akaun bersama atas mandat “mana-mana perlu tandatangan” (ia termasuk “mana-mana 1 perlu tandatangan” dan “mana-mana 2 perlu tandatangan”), setiap pemegang akaun bersama mengesahkan dan bersetuju bahawa:
  - (i) Bank boleh bertindak atas arahan yang diberikan oleh mana-mana pemegang akaun bersama Akaun Pendebitan selaras dengan mandat;
  - (ii) Bank tidak mempunyai kewajipan atau tanggungjawab untuk memaklumkan atau mendapat kelulusan daripada pemegang akaun bersama yang lain yang mana arahan bersama tidak diperlukan di bawah mandat akaun bersama; oleh itu arahan boleh dilaksanakan tanpa pengetahuan atau kebenaran pemegang akaun bersama yang lain yang mana arahan bersama tidak diperlukan di bawah mandat akaun bersama; dan
  - (iii) Bank tidak akan melayan sebarang permintaan oleh pemegang akaun bersama untuk melarang atau menyekat sebarang arahan yang diberikan oleh pemegang akaun bersama yang lain.

Klausa ini akan digunakan untuk semua Transaksi Dibenarkan dalam Jadual 1 yang dibenarkan untuk dilakukan menggunakan akaun bersama “mana-mana perlu tandatangan”.

- (e) Anda bersetuju dengan Jadual 2 di bawah yang menunjukkan contoh pindahan dana daripada Akaun Pendebitan ke Akaun Pengkreditan dan memaparkan apabila Akaun Pengkreditan membentuk “akaun pihak pertama” dan “akaun pihak ketiga”.



**JADUAL 2**

	<b>Pindahan Ke Akaun Pendebitan</b>	<b>Pindahan ke Akaun Pengkreditan yang dibuka dengan Bank*</b>
Pindahan ke akaun pihak pertama	A (Akaun Tunggal)	A (Akaun Tunggal) & semua Akaun Bersama A
	A + B (Akaun Bersama) (Mana-mana Tandatangan)	A (Akaun Tunggal)
		B (Akaun Tunggal)
		A + C atau B + C atau A + B (Akaun Bersama)
A + B (Akaun Bersama) (Semua Tandatangan)	A + B (Akaun Bersama) (Semua Tandatangan)	
Pindahan ke akaun pihak ketiga**	A (Akaun Tunggal)	B (Akaun Tunggal)
		B + C (Akaun Bersama)
	A + B (Akaun Bersama) (Mana-mana Tandatangan)	C (Akaun Tunggal)
		C + D (Akaun Bersama)
	<b>Pindahan dari Akaun Pendebitan</b>	<b>Pindahan ke Akaun Pengkreditan yang dibuka dengan bank lain</b>
Pindahan ke akaun pihak ketiga**	A (Akaun Tunggal)	Mana-mana akaun yang dibuka dengan bank lain
	A + B (Akaun Bersama) (Mana-mana Tandatangan)	

Nota penjelasan untuk Jadual 2:

\*Bank bermaksud sama ada OCBC Bank (Malaysia) Berhad atau OCBC Al-Amin Bank Berhad.

\*\*Pindahan ke akaun pihak ketiga adalah tertakluk kepada syarat pada Klausula 7(f) di bawah.

- (f) Sebelum anda boleh memberikan arahan untuk memindahkan dana ke Akaun Pengkreditan yang merupakan akaun pihak ketiga seperti ditunjukkan dalam Jadual 2, beliau mestilah berdaftar terlebih dahulu sebagai “akaun pihak ketiga pratakrif” dengan Bank:
- (i) Anda mestilah hadir sendiri ke pejabat cawangan Bank untuk melengkapkan borang yang disediakan oleh Bank dengan butiran akaun pihak ketiga tersebut yang diperlukan dan borang ini mestilah diproses oleh dan didaftarkan dengan Bank;
  - (ii) Bilangan maksimum “akaun pihak ketiga pratakrif” yang dibenarkan untuk didaftarkan adalah 5



bagi setiap Akaun Pendebitan;

- (iii) Anda dibenarkan untuk menambah kepada atau memadam mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” yang telah didaftarkan terlebih dahulu tetapi beliau mestilah hadir secara sendiri ke pejabat cawangan Bank dan melengkapkan borang yang disediakan oleh Bank untuk tujuan tersebut; dan
  - (iv) Bank akan memerlukan sehingga [7] Hari Perniagaan dari tarikh serahan borang yang telah lengkap diisi dengan semua maklumat yang diperlukan oleh anda, untuk mendaftar “akaun pihak ketiga pratakrif” atau penambahan atau pemadaman kepadanya, untuk perkara tersebut dikuatkuasakan.
  - (v) Anda tidak dibenarkan mendebit Akaun Semasa Pelbagai Mata Wang atau Akaun Simpanan Bertempoh Pelbagai Mata Wang kepada akaun pihak ketiga.
- (g) Jika Akaun Pendebitan adalah akaun bersama:
- (i) ia mestilah dikendalikan dengan mandat “mana-mana perlu tandatangan”, sebelum pemegang akaun bersama boleh mendaftar “akaun pihak ketiga pratakrif” seperti dinyatakan pada Klausula 5(f) di atas; pindahan pihak ketiga melalui Perkhidmatan tidak dibenarkan untuk akaun bersama “semua perlu tandatangan”;
  - (ii) setiap pemegang akaun bersama boleh hadir secara sendiri ke pejabat cawangan Bank, tanpa pengetahuan atau kebenaran lain-lain pemegang akaun bersama anda, yang mana arahan bersama tidak diperlukan di bawah mandat akaun bersama, untuk mendaftar sehingga 5 “akaun pihak ketiga pratakrif” atau untuk menyemak, memadam atau menggantikan mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” pihak ketiga yang dahulunya didaftarkan oleh anda atau pemegang akaun bersama anda;
  - (iii) Akaun Pihak Ketiga pratakrif oleh anda dan pemegang akaun bersama anda mungkin tidak sama dan boleh dibezakan oleh anda atau pemegang akaun bersama anda sebagaimana dinyatakan dalam borang permohonan untuk Perkhidmatan.
  - (iv) setiap pemegang akaun bersama memperakui dan bersetuju bahawa berdasarkan mandat “mana-mana tandatangan”, pendaftaran anda untuk “akaun pihak ketiga pratakrif” boleh disemak, dipadam, ditukar serta diatasi dan diganti oleh pemegang akaun bersama anda yang lain tanpa pengetahuan atau kebenaran awal anda;
  - (v) anda dan pemegang akaun bersama anda bersetuju bahawa Bank tidak mempunyai kewajiban atau tanggungjawab untuk memaklumkan anda atau untuk mendapatkan kebenaran anda apabila pemegang akaun bersama anda yang lain hadir ke Bank untuk mendaftar mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” atau untuk menyemak, memadam atau menggantikan mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” sama adalah dahulunya didaftarkan oleh anda atau pemegang akaun bersama anda yang lain;
  - (vi) anda dan pemegang akaun bersama anda bersetuju bahawa Bank tidak mempunyai kewajiban atau tanggungjawab untuk memaklumkan atau untuk mendapatkan kebenaran daripada pemegang akaun bersama anda yang lain apabila anda hadir ke Bank untuk mendaftar mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” atau untuk menyemak, memadam atau menggantikan mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” sama adalah dahulunya didaftarkan oleh anda atau

pemegang akaun bersama anda yang lain;

- (vii) “akaun pihak ketiga pratakrif” yang didaftarkan oleh anda dan pemegang akaun bersama anda yang lain tidak perlu sama atau serupa;
- (viii) Bank tidak akan melayan sebarang permintaan untuk melarang atau menyekat mana-mana pemegang akaun bersama daripada mendaftarkan “akaun pihak ketiga pratakrif” atau daripada menyemak, memadam atau menggantikan mana-mana “akaun pihak ketiga pratakrif” yang telah didaftarkan dahulu.

#### 8. Jadual 1 Perkara 2

- (a) Di mana anda mengekalkan 2 atau lebih akaun simpanan (seperti ditakrifkan di atas) dengan Bank dan satu daripada akaun simpanan tersebut telah menjadi status dorman, anda boleh mengaktifkan akaun simpanan dorman anda melalui Perkhidmatan dengan mengarahkan Bank untuk memindahkan dana daripada akaun simpanan aktif anda (Akaun Pendebitan) ke akaun simpanan dorman anda (Akaun Pengkreditan yang mestilah merupakan akaun pihak pertama).
- (b) Jika Akaun Pendebitan adalah akaun bersama:
  - i. ia mestilah dikendalikan atas mandat “mana-mana perlu tandatangan” sebelum pemegang akaun bersama boleh menggunakan Perkhidmatan untuk mengaktifkan akaun simpanan dorman seperti dinyatakan dalam Klausula 8(a) di atas; pengaktifan akaun dorman tidak dibenarkan untuk dibuat melalui Perkhidmatan bagi semua akaun bersama dengan mandat “semua perlu tandatangan”; dan
  - ii. untuk mengelakkan sebarang keraguan, Klausula 7(b) dan 7(d) akan digunakan untuk Perkara 2 ini.

#### 9. Jadual 1 Perkara 3

- (a) Anda boleh meminta kepada Bank untuk menghantar penyata elektronik ke alamat e-mel berdaftar anda tertakluk kepada yang berikut:
  - i. anda dan pemegang akaun bersama anda boleh mendaftarkan satu alamat e-mel bagi setiap seorang dengan Bank untuk menerima penyata elektronik bagi produk dan perkhidmatan Bank, yang mana penyata dikeluarkan dan disediakan dalam bentuk elektronik mengikut sela masa dan kitaran terbitan penyata sebagaimana berkenaan.
  - ii. atas permintaan pemegang akaun bersama (selaras dengan Klausula 7(c) atau Klausula 7(d), yang mana berkenaan), Bank boleh menghantar penyata elektronik untuk akaun bersama ke satu alamat e-mel sahaja. Pemegang akaun bersama bersetuju bahawa dengan menghantar penyata elektronik ke satu alamat e-mel berdaftar, Bank akan dianggap telah memenuhi kewajipan Bank untuk mengeluarkan penyata akaun bersama kepada semua pemegang akaun bersama.
  - iii. Anda boleh memberi notis bertulis [7] Hari Perniagaan kepada Bank untuk menghentikan penghantaran penyata elektronik. Semua pemegang akaun bersama bersetuju untuk terikat dengan arahan tersebut yang diberikan oleh mana-mana satu daripada mereka untuk menghentikan penghantaran penyata elektronik yang berkaitan dengan akaun bersama mereka.
  - iv. Di mana berkenaan, penyata akaun bercetak secara berkala untuk akaun yang berkenaan akan terus dihantar ke alamat terakhir anda yang diketahui dalam rekod Bank tanpa mengambilkira alamat e-mel telah berjaya didaftarkan untuk menerima penyata elektronik. Oleh itu, anda hendaklah



memaklumkan kepada Bank semua perubahan kepada alamat fizikal anda tanpa mengambil kira beliau telah berdaftar untuk menerima penyata elektronik.

10. Jadual 1 Perkara 4

- (a) Anda yang telah melakukan penilaian kesesuaian yang berkaitan dan terpakai dengan pegawai yang ditetapkan oleh Bank boleh meminta untuk:
- i. Melanggan untuk dana unit amanah dan/atau unit amanah-i yang diedarkan oleh Bank dan membayar bagi langganan tersebut dengan mengarahkan Bank untuk memindahkan dana dari Akaun Pendebitan.
  - ii. Menebus dana unit amanah dan/atau unit amanah-i yang sebelum ini dilanggan dari Bank, maka Bank akan:
    - (aa) memegang hasil daripada penebusan tersebut dan menggunakan hasil berkenaan tertakluk kepada terma dan syarat yang berkaitan dengan dokumen keselamatan, perjanjian, surat dan sebagainya, jika dana unit amanah dan/atau unit amanah-i adalah digadai janji atau dicajkan kepada atau sebaliknya disandarkan kepada Bank sebagai jaminan untuk sebarang hutang, liabiliti, apa juga kemudahan, atau
    - (bb) membayar hasil daripada penebusan tersebut ke Akaun Pengkreditan pihak pertama.
  - iii. Menukar unit amanah
  - iv. Memindah unit amanah
- (b) Terma dan Syarat OCBC Premier Banking dan OCBC Premier Private Client dan sebarang terma dan syarat lain yang terpakai untuk langganan, penebusan, penukaran dan pemindahan unit amanah dan unit amanah-i serta hasil daripada transaksi tersebut (jika ada) akan terus terpakai. Sekiranya terdapat percanggahan, terma dan syarat ini akan berkuat kuasa setakat ianya berkaitan dengan Perkhidmatan.

11. Jadual 1 Semua Perkara

Semua terma dan syarat yang mengawal selia akaun, produk, perkhidmatan dan transaksi Bank akan terus terpakai. Sekiranya terdapat percanggahan, terma dan syarat ini akan berkuatkuasa setakat ianya berkaitan dengan Perkhidmatan.

12. Jadual 1 Perkara 11

Pembukaan akaun seterusnya melalui Perkhidmatan hanya dibenarkan untuk pelanggan Bank di bawah OCBC Premier Private Client sahaja.

13. Anda memberi kebenaran penuh kepada Bank untuk bertindak dan melakukan Transaksi Dibenarkan yang memberi kesan kepada akaun dan produk yang dipegang oleh anda:

'berdasarkan prosedur dan dalaman Bank bagi tujuan mengesahkan identiti individu yang memberi arahan melalui panggilan suara dan/atau panggilan video; dan

- (a) berdasarkan perbandingan alamat email yang digunakan semasa menghantar arahan berbanding alamat e-mel berdaftar anda bagi arahan yang diberikan melalui e-mel.

14. Bank boleh, tetapi bukan menjadi satu kewajipan atau tanggungjawab untuk melaksanakan pengesahan dipertingkatkan ke atas arahan yang diberikan melalui panggilan suara dan/atau panggilan video atau email.





Pengesahan dipertingkatkan termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- (a) membuat panggilan suara dan/atau panggilan video kepada anda di nombor telefon berdaftar anda untuk mengesahkan sebarang arahan; dan
- (b) menghantar e-mel ke alamat e-mel berdaftar anda untuk mengesahkan sebarang arahan.

Jika Bank tidak berjaya untuk melakukan pengesahan dipertingkatkan, Bank mungkin memilih untuk tidak bertindak ke atas arahan yang diterima. Bank tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian liabiliti atau perbelanjaan yang timbul daripada keengganan untuk bertindak. Bank boleh, pada bila-bila masa enggan bertindak segera selepas menerima sebarang komunikasi atau arahan yang dibuat/diberikan atau dianggap dibuat/diberikan oleh anda dalam usaha untuk mengesahkan ketulenan arahan tersebut tanpa menerima sebarang tanggungjawab ke atas kerugian, liabiliti atau perbelanjaan yang timbul daripada keengganan bertindak tersebut.

15. Anda menyedari dan menerima risiko yang dikaitkan dengan Perkhidmatan, termasuk risiko:

- (a) pihak ketiga menyamar sebagai anda untuk mengarahkan Bank melaksanakan Transaksi Dibenarkan yang memberi kesan ke atas akaun dan produk anda, di mana penyamar tersebut mungkin mengetahui maklumat anda;
- (b) tandatangan di atas dokumen diimbis yang memberi arahan e-mel mungkin telah ditindih secara penipuan atau tanpa kebenaran apabila dihantar melalui e-mel kepada Bank;
- (c) pintasan dan akses tanpa kebenaran oleh pihak ketiga ke atas maklumat yang didedahkan dalam panggilan suara dan/atau panggilan video atau e-mel di antara anda dengan Bank, dan penggunaan maklumat sulit yang diperolehi secara tidak sah terhadap anda;
- (d) arahan yang dihantar dari alamat e-mel berdaftar anda oleh pihak ketiga yang kononnya berasal dari anda, berpunca dari akses tanpa kebenaran kepada atau penggunaan alamat e-mel anda atau gangguan tanpa kebenaran oleh pihak ketiga.

16. Anda berkewajipan dan bertanggungjawab:

- (a) Untuk menetapkan tauliah atau kata laluan atau kod akses yang kuat untuk telefon bimbit dan akaun e-mel anda dalam usaha untuk melindungi daripada akses tanpa kebenaran kepada telefon bimbit dan akaun e-mel akaun tersebut;
- (b) Tidak mendedahkan kepada mana-mana orang, maklumat peribadi dan akaun anda dan tauliah atau kata laluan atau kod akses yang dinyatakan di atas untuk telefon bimbit anda dan akaun e-mel anda atau untuk membuka penyata elektronik anda termasuk pendedahan melalui panggilan telefon dan/atau e-mel tanpa diminta atau pada mana-mana laman web selain daripada laman web rasmi Bank;
- (c) Tidak menggunakan sambungan internet awam yang tidak selamat dan tidak dilindungi untuk mengakses akaun e-mel anda atau untuk melakukan transaksi perbankan anda yang mungkin memerlukan pendedahan maklumat sulit dan untuk tidak melakukan sebarang panggilan suara dan/atau panggilan video di tempat terbuka atau tempat awam semasa menggunakan Perkhidmatan di mana kandungan perbincangan mungkin terdedah kepada pihak ketiga;
- (d) Untuk mengambil langkah yang sewajarnya bagi memastikan maklumat peribadi dan akaun anda serta maklumat lain seperti tauliah atau kata laluan atau kod akses untuk mengakses atau menggunakan telefon bimbit, akaun e-mel atau penyata elektronik anda, sebagaimana berkenaan, selamat pada setiap masa;



- (e) Untuk memastikan penggunaan Perkhidmatan yang selamat dan terjamin dengan maklumat terkini dan akan mematuhi nasihat keselamatan yang dipaparkan di laman web rasmi Bank dan sebarang langkah keselamatan yang mungkin dimaklumkan oleh Bank kepada anda dari semasa ke semasa melalui cara lain, seperti khidmat pesanan ringkas (SMS) atau melalui e-mel mengenai risiko yang mungkin mengganggu dengan atau menjejaskan penggunaan Perkhidmatan dan langkah keselamatan atau pencegahan yang berkaitan dengan penggunaan Perkhidmatan;
  - (f) untuk memaklumkan kepada Bank dengan segera sebaik sahaja anda menyedari atau mempunyai sebarang sebab untuk mempercayai maklumat peribadi dan akaun anda dan maklumat lain seperti tauliah, kata laluan atau kod akses untuk mengakses atau menggunakan telefon bimbit, akaun e-mel atau penyata elektronik anda, atau nombor telefon berdaftar anda atau alamat e-mel berdaftar anda, telah disalahguna atau telah terjejas; dan
  - (g) Untuk menyediakan semua maklumat dan dokumen yang diminta oleh Bank dan memberi kerjasama penuh kepada Bank termasuk bekerjasama dengan pihak berkuasa berkenaan.
17. Anda akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian atau kerosakan yang timbul daripada sebarang arahan yang diberikan melalui Perkhidmatan kecuali jika anda telah memenuhi SEMUA syarat berikut:
- (a) anda telah mematuhi sepenuhnya kewajipan dan tanggungjawab anda yang dinyatakan pada Klausula 16(a) hingga (g) di atas; dan
  - (b) anda tidak bertindak secara penipuan; dan
  - (c) anda telah mematuhi semua prosedur, keperluan, sekatan atau syarat tambahan yang telah dimaklumkan kepada anda berkaitan dengan akses dan penggunaan Perkhidmatan.
18. Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian, liabiliti, kos, perbelanjaan, kerosakan, tuntutan, tindakan atau prosiding yang ditanggung oleh anda yang disebabkan oleh atau timbul daripada tetapi tidak terhad kepada:
- (a) penggunaan sebarang peralatan komputer atau peranti mudah alih, pelayar internet atau perkhidmatan internet oleh anda;
  - (b) sebarang pencerobohan atau serangan oleh virus, kuda Trojan, cecacing, bot dan/atau makro atau komponen berbahaya lain pada peralatan komputer atau peranti mudah alih anda atau sistem komputer pada pelayar internet atau akses atau penyedia perkhidmatan atau mana-mana pihak ketiga;
  - (c) sebarang kerosakan atau pincang tugas mana-mana peralatan komputer, peranti mudah alih atau sistem atau perisian yang digunakan berkaitan dengan Perkhidmatan termasuk tetapi tidak terhad kepada mana-mana terminal elektronik, pelayar atau sistem, peranti telekomunikasi, sambungan, elektrik, bekalan kuasa, telekomunikasi atau sebarang rangkaian atau sistem komunikasi kecuali kerosakan atau pincang tugas tersebut disebabkan oleh kecuaiannya Bank;
  - (d) sebarang tindakan atau ketinggalan oleh mana-mana penyedia mudah alih atau perkhidmatan internet berkenaan;
  - (e) sebarang kelewatan atau kegagalan mana-mana kemudahan transmisi, penghantaran atau komunikasi yang bukan disebabkan oleh kecuaiannya Bank;
  - (f) sebarang kerja-kerja penyelenggaraan atau baik pulih atau menaik taraf yang dijalankan oleh pihak ketiga atau sebab-sebab yang berada di luar kawalan Bank yang menyebabkan Perkhidmatan tidak dapat

diakses atau disediakan.

19. Bank tidak memberi sebarang perwakilan atau jaminan bahawa Perkhidmatan akan memenuhi keperluan anda, atau bahawa Perkhidmatan akan sentiasa tersedia, boleh diakses, berfungsi atau saling beroperasi dengan mana-mana prasarana rangkaian, sistem atau sebarang perkhidmatan lain yang mungkin ditawarkan oleh Bank dari semasa ke semasa, atau bahawa penggunaan Perkhidmatan oleh anda atau Bank memproses sebarang arahan tidak akan tergendala dan tepat masa.
20. Perkhidmatan disediakan hanya semasa waktu perkhidmatan kaunter biasa Bank beroperasi di cawangan Bank berkenaan. Pemprosesan sebarang arahan seterusnya adalah tertakluk kepada terma dan syarat ini, proses Bank dan waktu akhir yang terpakai untuk jenis arahan.
21. Semua arahan yang diberikan oleh anda mestilah tanpa syarat dan tidak boleh batal. Oleh yang demikian, sebaik sahaja arahan dihantar melalui Perkhidmatan ia tidak boleh ditarik balik atau diterbalikkan, diubah, dipinda atau ditambah. Bank berhak untuk tidak menerima atau bertindak atas sebarang arahan termasuk arahan yang telah diubah, dipinda atau ditambah oleh anda. Di mana anda meminta untuk pembalikan atau perubahan kepada arahan terdahulu anda, sebarang bantuan yang diberikan oleh Bank adalah atas dasar muhibah, atas usaha terbaik dan Bank tidak boleh dipertanggungjawabkan jika arahan anda tidak dapat diterbalikkan atau diubah. Anda akan membayar balik kepada Bank sebarang caj, kos atau perbelanjaan yang ditanggung oleh Bank untuk membantu anda.
22. Bank boleh menamatkan perkhidmatan untuk semua atau akaun tertentu serta-merta dan tanpa notis apabila Bank dimaklumkan atau menyedari mana-mana satu kejadian berikut:
  - (a) mandat untuk mengendalikan mana-mana akaun bersama telah berubah dan menyebabkan Bank tidak lagi dapat menyediakan Perkhidmatan kepada akaun bersama tersebut;
  - (b) kematian pemegang akaun tunggal atau mana-mana pemegang akaun bersama; atau
  - (c) pertikaian mengenai atau berkaitan dengan mana-mana Akaun, Produk atau Perkhidmatan.
23. Anda boleh menamatkan Perkhidmatan dengan memberikan notis bertulis awal [3] Hari Perniagaan kepada Bank. Semua pemegang akaun bersama bersetuju untuk terikat dengan arahan untuk menamatkan Perkhidmatan yang diberikan oleh mana-mana seorang daripada mereka berkaitan dengan akaun bersama mereka. Bank boleh menamatkan Perkhidmatan dengan memberi notis 21 hari kalendar kepada anda, yang boleh diberikan dengan memaparkan notis tersebut di cawangan Bank atau menghantar notis ke alamat e-mel berdaftar anda atau dengan cara lain yang dianggap sesuai oleh Bank.
24. Penamatan Perkhidmatan sama ada oleh Bank atau anda tidak akan melepaskan anda daripada indemniti atau liabiliti anda di bawah Perkhidmatan, berkaitan dengan sebarang tindakan yang dibuat atau transaksi yang dijalankan atau sebarang langkah yang diambil oleh Bank di bawah terma dan syarat ini sebelum tarikh penamatan atau tarikh di mana Bank menerima notis penamatan tersebut, yang mana kemudian.
25. Selepas menerima sebarang aduan daripada anda, Bank akan memberi jawapan kepada anda dalam masa 14 hari (atau sebarang tempoh yang mungkin dimaklumkan oleh Bank kepada anda) dari tarikh penerimaan. Sekiranya Bank tidak dapat memberi jawapan dalam masa 14 hari, ia akan memaklumkan kepada anda secara bertulis mengenai keperluan bagi mendapatkan lanjutan untuk memberi jawapan. Anda boleh membuat rayuan kepada pengurusan kanan Bank atau kepada Ombudsman untuk Perkhidmatan Kewangan atau Pusat Penyelesaian Pertikaian Industri Sekuriti (SIDREC), yang mana berkenaan, jika anda masih tidak berpuas hati dengan hasil aduan tersebut. Surat aduan hendaklah dihantar ke alamat berikut atau anda boleh menghubungi nombor di bawah atau sebarang alamat atau nombor perhubungan lain yang mungkin dimaklumkan oleh Bank kepada anda:

Untuk pelanggan perbankan pengguna:

Jabatan Transformasi Perkhidmatan



(Service Transformation Department)

OCBC Bank (Malaysia) Berhad,

Menara OCBC,

No. 18, Jalan Tun Perak, 50050 Kuala

Lumpur, Malaysia.

No. Telefon: 03-8317 5000

26. Anda yang telah membangkitkan sebarang pertikaian mengenai Perkhidmatan dikehendaki menyediakan butiran tertentu, termasuk tetapi tidak terhad kepada nama anda, akaun yang terjejas, tarikh transaksi yang dipertikaikan, amaun transaksi yang dipertikaikan dan sebab mengapa anda percaya ia adalah transaksi yang dipertikaikan. Jika pertikaian ini dalam apa jua cara berkaitan dengan atau melibatkan sebarang penipuan atau jenayah atau dakwaan/disyaki penipuan atau jenayah, anda akan dikehendaki melampirkan laporan polis kepada Bank. Semua pertikaian akan disiasat oleh Bank dan jika didapati palsu, ia akan ditolak. Jika bayaran telah dibuat ke atas pertikaian, bayaran itu hendaklah dikembalikan kepada Bank dan semua perbelanjaan yang dikeluarkan semasa penyiasatan dan semasa mendapatkan semula bayaran hendaklah ditanggung oleh pembuat pertikaian palsu tersebut. Selain itu, laporan polis juga akan dibuat terhadap semua pertikaian palsu.
27. Bank boleh, dari semasa ke semasa dengan memberi notis awal 21 hari kepada anda, mengubah atau meminda terma dan syarat ini. Notis akan dianggap sebagai telah diserahkan kepada anda, dengan memaparkan notis tersebut di laman web rasmi Bank atau di cawangan Bank.

**Tamat.**

**V19052023**

