



电话和电子邮件说明服务条款和条件

1. 电话和电子邮件（“电邮”）指令服务（“服务”）由 华侨银行（马）有限公司和华侨银行 Al-Amin 有限公司（无论单独还是集体，只要上下文允许，将统称为“华侨银行”）向符合资格的客户提供：
 - (a) 是华侨银行的宏富理财或宏富理财私人客户； 和
 - (b) 在华侨银行持有有一个或多个活跃的存款账户，“存款账户”指的是活期账户或活期账户-i、储蓄账户或储蓄账户-i、外币通知存款账户或外币通知存款账户-i； 和
 - (c) 已注册订阅此服务并受这些条款和规定约束的客户（以下简称“客户”）。
2. 您（“客户”）同意在遵守本条款和条件（以下简称“条款和规定”）、适用银行产品、服务和交易的各自条款和条件以及华侨银行。此服务使您能够通过音频和视频通话以及电子邮件向华侨银行发送指令，但须遵守这些条款和规定。
3. 您需要向华侨银行注册或已经注册一个电话号码（为了避免疑义，所有对“电话”或“手机”的引用在上下文允许的情况下均包括“移动电话”）（“注册电话号码”）和/或电子邮件地址（“注册电子邮件地址”），并通过这些联系方式使用该服务。您向华侨银行陈述、保证并承诺：
 - (a) 注册的电话号码和注册的电子邮件地址是真实、准确、有效且已更新，以及华侨银行有权并完全授权使用和依赖注册的电话号码和注册的电子邮件地址与您进行有效的沟通，并且对您具有约束力，适用于银行根据本协议执行的所有指示。
 - (b) 您将立即通知华侨银行任何注册电话号码和/或注册电子邮件地址的更改，并允许华侨银行有7个营业日（“营业日”是指马来西亚时间上午9:30至下午5:00，在适用的华侨银行分行营业的任何一天（除公共假日外））来执行这些更改。在这些变更生效之前，您同意华侨银行有权根据华侨银行记录中的最后已知注册电话号码和注册电子邮件地址进行操作。您应前往华侨银行的任何分行或致电银行的热线+603-8315-4288来通知此变更。
 - (c) 您应当谨慎确保电话号码和注册电子邮件地址不会遭到未经授权使用。您承认华侨银行在提供服务时依赖于您的陈述和保证。华侨银行对于任何未经授权使用的注册电话号码或注册电子邮件地址而引起或与之相关的任何损失或 损害一概不承担责任。
4. 使用 Skype for Business 或 Microsoft Teams 应用程序进行音频和/或视频通话：
 - (a) 华侨银行可能会向您的注册电子邮件地址发送邀请，以使用 Skype for Business 或 Microsoft Teams 应用程序（“应用程序”）进行音频和/或视频通话。通过接受邀请并进行音频和/或视频通话，您将需要下载并安装该应用程序到您的设备、电脑或手机。
 - (b) 您承认该应用程序是由第三方拥有、开发和管理，且该应用程序的许可和使用将受第三方适用的条款和条件约束和管理。华侨银行不是您与第三方之间就应用程序许可或使用的条款和条件的当时方。您应阅读并了解第三方的用户指南、功能、隐私政策、安全标准以及与使用该应用程序相关的风险，以及管理应用程序使用的条款和规定。只有在您同意第三方的隐私政策、安全标准、风险和条款和条件的情况下，您才能下载、安装和使用该应用程序。您进一步承认，由于应用程序所有者或开发者的维护、停机时间或其他华侨银行无法控制的原因，服务可能无法使用，对此华侨银行团不承担任何责任。
 - (c) 华侨银行对该应用程序的安全性、适销性质量、令人满意的质量、用途适用性或有有用性不作出任何陈述和保证，并明确表示无论是与该服务相关，对因使用该应用程序而直接或间接产生的任何损失或损害不承担任何责任。有关应用程序的任何疑问或投诉应直接向第三方应用程序所有者或开发人员提出。
 - (d) 如果您不同意第三方的隐私政策、安全标准、风险以及条款和规定，您不应安装或使用该应用程序。
5. 您授权华侨银行按照您通过音频通话和/或视频通话、您注册的电话号码或您注册的电子邮件地址发出的指令行事，并代表您执行银行交易。您授权华侨银行出于电子指令服务的目的或与电子指令服务相关的目的通过您注册的电话号码和/或注册的电子邮件地址与您联系。您同意对所有音频和视频对话进行录音，并同意华侨银行将此类录音及其笔录作为任何争议的证据。您接受华侨银行的记录作为所有目的的最终依据，并对其具有有决定性和约束力。

6. 您同意以下表1中的“允许交易”，可在该服务下进行，但需遵守适用于相应的“限制和规定”。这些限制和规定将适用于对应的“允许交易”，且不影响本协议中关于服务的条款的普遍适用性。华侨银行可以对任何允许交易施加货币限额（例如每日最高限额）或其他限制。任何违反华侨银行规定限额的指示将按照华侨银行规定的条件作为例外处理，包括但不限于要求您亲自前往华侨银行分行执行交易。

表1第1项

项目	允许交易	限制和规定
1	将资金从扣款账户（定义见下文第 7(a) 条）转入贷方账户（定义见下文第 7(b) 条）	请参阅下文第 7 条至第 11 条。
2	重启休眠存款账户	请参阅下文第 8 条至第 11 条。
3	索取电子报表	请参阅下文第 9 条至第 11 条。
4	单位信托/单位信托-i的认购、出售、转换及转让	请参阅下文第 10条至第 11 条。
5	零售债券/伊斯兰债券的购买、出售和转让	请参阅下文第 11 条。
6	双货币投资认购、续存、充值金额和终止	请参阅下文第 11 条。
7	结构化投资或存款可转让票据的认购、续存、增值金额和终止	请参阅下文第 11 条。
8	外币买卖	请参阅下文第 11 条。
9	银行保险产品购买	请参阅下文第 11 条。
10	进行适当性评估	请参阅下文第 11 条。
11	后续账户开立	请参阅下文第 11 条和第12条。
12	释放“Money Lock”资金	请参阅下文第 11 条。

7. 表1第1项

(a) 在始终符合以下条件的情况下，符合条件的客户可以将资金从扣款账户转账至信用账户，规定如下：

- (i) “扣款账户”是指在华侨银行开立的存款账户，资金从中支付；和
- (ii) “信用账户”是指在华侨银行或马来西亚其他银行开立的存款账户、贷款账户、信用卡账户或华侨银行保险箱账户，资金将被存入该账户。

(b) 由两名或以上联名账户持有人持有的存款账户，只有在所有联名账户持有人均符合上述第1条定义的“客户”资格时，方可拥有扣款账户服务。涉及联名账户的“联名账户持有人”一词，在上下文允许的情况下，均指一位客户。如果任何联合账户持有人不是本行的卓越理财或卓越私人客户，通过注册服务，他们同意承担与该服务相关的风险，但无权享受专门为卓越理财或卓越私人客户提供的其他特权。

(c) 如果扣款账户是由联名账户持有人按照“所有人签署”的规定操作的联名账户，每个联名账户持有人均承认并同意：

- (i) 华侨银行将只根据借方账户的所有联名账户持有人共同指示行事。
- (ii) 联名账户持有人可以通过各自与华侨银行的独立音频通话、视频通话或电子邮件来发出联名指示。
- (iii) 如果联名账户持有人之间的指示不一致，华侨银行可拒绝执行任何联名账户持有人的指示；和
- (iv) 即使另一位联名账户持有人的指示尚未完成或华侨银行尚未执行该指示，华侨银行有权基于每个联名账户持有人所给的指示视为无条件且不可撤销的基础进行操作。因此，一旦通过服务传递指示，就无法撤回、逆转、修改或补充。华侨银行保留不接受或不执行任何指示的权利，包括被联名账户持有人修改、更改或补充的指示。当一位联名账户持有人要求撤销或更改您的早期指示，华侨银行集团提供的任何协助仅出于善意和尽最大努力。如果联名账户持有人的指示无法撤销或更改，银行将不承担责任。所有联名账户持有人应共同及各自地向华侨银行偿还华侨银行为协助任何联名账户持有人而产生的任何费用、成本或开支。

此条款仅适用于表 1 中所有允许交易，且仅当这些交易通过“所有人签署”联名账户执行时适用。

(d) 如果扣款账户是由联名账户持有人根据“任意一方签署”的授权操作的联名账户（包括“任意一方签署”和“任意双方签署”授权），每个联名账户持有人均承认并同意：

- (i) 华侨银行可以根据授权指令，依照任何联名账户持有人给出的指示操作扣款账户。
- (ii) 在不需要其他联名账户持有人共同指示的情况下，华侨银行并无义务或责任通知或从不需要联合指示的其他联名账户持有人处获得同意，华侨银行可以在不通知或未经该联名账户持有人同意的情况下执行指示。

(iii) 华侨银行将不置理联名账户持有人提出于任何禁止或限制其他联名账户持有人的指示。

此条款仅适用于表 1 中所有允许使用交易，且仅当这些交易通过“任意一方签名”联名账户执行时适用。

(e) 您同意下表2列出从扣款账户转账至信用账户的情况，并说明了何时信用账户将构成“第一方账户”和“第三方账户”。

表2

	从扣账账户转账	转账至在本银行开立的信用账户*
转账至第一方账户	A (单一账户)	A (单一账户) & 所有A的联名账户
	A+B (联名账户) (任意一方签署)	A (单一账户)
		B (单一账户)
		A + C 或 B + C 或 A + B (联名账户)
A + B [联名账户] [所有人签署]	A + B [联名账户] [所有人签署]	
转账至第三方账户**	A (单一账户)	B (单一账户)
		B + C [联名账户]
	A + B [联名账户] [任意一方签署]	C (单一账户)
		C + D [联名账户]
	从借方账户转账	转账至在马来西亚其他银行开立的贷方账户
转账至第三方账户**	A (单一账户)	任何在马来西亚其他银行开立的账户
	A + B [联名账户] [任意一方签署]	

表2的说明注解：

*银行指的是华侨银行（马）有限公司和华侨银行 Al-Amin 有限公司。

**转账至第三方账户须遵守以下第 7(f) 条的条件。

- (f) 在您未发出转账资金指示至表2中显示为第三方账户的信用账户之前，您必须先将其注册为华侨银行“预定义第三方账户”：
- 您必须填写由华侨银行指定的表格，提供关于第三方账户的必要信息，并且该表格必须由华侨银行处理和登记。
 - 每个扣账账户允许注册的“预定义第三方账户”最多为5个。
 - 您可以通过填写银行规定的表格来添加或删除先前已注册的“第三方账户”，以进行此操作；和
 - 银行将会核实已完整填写的表格，并在核实成功后，从您提交完各填写并具有所有必要资料的指定表格之日起，华侨银行将需要最多[7]个营业日来注册“预定义第三方账户”或对此账户的添加或删除，以使其生效。
 - 您不得从多币种活期账户或多币种定期存款账户扣款至第三方账户。
- (g) 如果扣款账户是联名账户：
- 在联名账户持有人可以根据上述 [5(f)] 条款注册“预定义第三方账户”之前，账户必须以“任意一方签署”为授权操作；本服务不允许“所有人签署”联名账户进行第三方转账。
 - 每个联名账户持有人可以在无需联名指示的情况下，填写银行规定的表格，登记最多5个“预设第三方账户”，或修改、删除或更换您或其他任何联名账户持有人之前登记的任何“预设第三方账户”，无需通知或征得其他联名账户持有人的同意；
 - 您和您的联名账户持有人所预定义的第三方账户不必相似，并且您或您的联名账户持有人可以按照服务申请表中规定的方式进行更改。
 - 每位联名账户持有人确认并同意，根据“任意一方签署”授权，您注册的“预定义第三方账户”可随时被您的其他联名账户持有人修改、删除、替换并取代，而无需事先通知您或获得您同意。
 - 您和您的其他联名账户持有人同意，当您的其他联名账户持有人前往华侨银行注册任何“预定义第三方账户”，或者修改、删除或替换任何“预定义第三方账户”，无论是您还是其他联名账户持有人先前注册的，华侨银行无义务也无责任通知您或征得您的同意。

- (vi) 您和您的其他联名账户持有人同意，当您前往华侨银行注册任何“预定义第三方账户”，或者修改、删除或替换任何“预定义第三方账户”，无论是您还是其他联名账户持有人先前注册的，华侨银行无义务也无责任通知或征得您其他联名账户持有人的同意。
- (vii) 您和您的其他联名账户持有人注册的“预定义第三方账户”无需相同或类似。
- (viii) 华侨银行不会接受任何禁止或限制任何联名账户持有人注册此类“预定义第三方账户”或修改、删除或替换任何先前注册的“预定义第三方账户”的请求。

8. 表 1 第 2 项

- (a) 若您在华侨银行持有两个或更多存款账户（如上所定义），其中一个账户已经转为休眠状态，您可以通过服务指示本银行将资金从您的活跃存款账户（扣账账户）转账至您的休眠存款账户（信用账户，必须是第一方账户）来重启您的休眠存款账户。
- (b) 如果扣账账户是联名账户：
 - (i) 在联名账户持有人可以根据上述第8(a)条款的规定使用服务来重启休眠存款账户之前，该账户必须是“任意一方签署”的运营模式；对于“所有人签署”的联名账户重启休眠账户，不能通过本服务进行休眠账户重启；和
 - (ii) 为了避免疑问，第7(b)和第7(d)条款适用于此第2项。

9. 表 1 第 3 项

- (a) 您可以要求华侨银行将电子账户报表发送至您注册的电子邮件地址，但须遵守以下规定：
 - (i) 您和您的联名账户持有人可以分别向华侨银行注册一个电子邮件地址，用于接收华侨银行以电子形式按照适用时间间隔及周期所发放关于华侨银行提供的产品和服务的电子报表。
 - (ii) 在联名账户持有人的要求下（根据适用的第7(c)或第7(d)款），华侨银行可以将联名账户的电子账户报表发送到单一的电子邮件地址。联名账户持有人同意，华侨银行将电子账户报表发送到单一注册的电子邮件地址即视为华侨银行已履行了向所有联名账户持有人发放联名账户报表的义务。
 - (iii) 您可以提前以七(7)个营业日书面通知华侨银行停止发送电子账户报表。所有联名账户持有人同意当收到任何一方的指示，有关联名账户的电子电子账户报表将被银行停止发送。
 - (iv) 在适用的情况下，尽管成功注册了接收电子账户报表的电子邮件地址，相关账户的周期性纸质账户报表将继续发送至您在华侨银行存档的最后已知地址。因此，即使您已注册接收电子账户报表，您仍应向华侨银行及时更新所有与您的实际地址有关的更改。

10. 表 1 第 4 项

- (a) 您在已与华侨银行指定官员进行了相关且适用的适当性评估下，可以请求：
 - (i) 认购由华侨银行分配的单位信托基金和/或单位信托基金-i，并通过指示予华侨银行从扣账账户转账支付此类认购费用。
 - (ii) 从华侨银行之前认购的单位信托基金和/或单位信托基金-i中赎回，银行将：
 - (aa) 如果单位信托基金和/或单位信托基金-i资金被抵押或抵押给银行，或以其他方式以华侨银行为受益人作为任何债务、负债、融资的担保，华侨银行将持有此类赎回的收益，并根据适用的担保文件、协议、信函等的条款和规定应用收益；
 - (bb) 将此类赎回的收益支付至第一方信用账户。
 - (iii) 转换单位信托基金
 - (iv) 转移单位信托基金
- (b) 华侨银行宏富理财客户和华侨银行宏富理财私人客户的条款和规定以及适用于单位信托基金和/或单位信托基金-i的认购、赎回、转换和转移及此类交易所得款项（如有）的其他条款和规定将持续应用。如果出现不一致的条款或规定，则以与服务相关的条款和规定为准。

11. 表 1 所有项目

所有适用于华侨银行账户、产品、服务和交易的所有条款和规定将继续应用。如果出现不一致的条款或规定，则以与服务相关的条款和规定为准。

12. 表 1 第 11 项

通过本服务开设后续账户仅适用于华侨银行的华侨银行宏富理财私人客户。

13. 您完全授权华侨银行执行和处理与您持有的账户和产品相关的任何允许交易：

- (a) 根据华侨银行的内部程序，用于验证通过音频通话和/或视频通话发出指令的个人身份； 和
- (b) 对于通过电子邮件发出的指令，根据传输指令的电子邮件地址与您注册的电子邮件地址进行比较。

14. 华侨银行可以，但没有责任或义务，对您通过语音电话和/或视频电话或电子邮件提供的指令进行增强验证。增强验证包括但不限于：

- (a) 给您注册的电话号码拨打语音电话和/或视频电话，以确认任何指令；
- (b) 发送电子邮件到您注册的电子邮件地址以确认任何指令。

如果华侨银行无法成功执行增强验证，华侨银行可选择不执行收到的指示。华侨银行对因不采取行动而产生的任何损失、责任或费用概不负责。华侨银行可随时为了验证其真实性而拒绝立即执行您发出或据称发出的任何通信或指令，而不对因此而产生的损失、责任或费用承担任何责任。

15. 您已经意识到并接受与该服务相关的风险，包括以下风险：

- (a) 第三方冒充您指示华侨银行执行影响您账户和产品的允许交易，冒充者可能熟悉您的资料；
- (b) 通过电子邮件发送指令的扫描文件上的签名可能会被欺诈性地或未经适当授权地被叠加。
- (c) 第三方未经授权拦截和访问您与银行之间的音频通话和/或视频通话或电子邮件过程中披露的机密资料，以及使用此类非法获得的机密资料对您进行损害。
- (d) 由于第三方未经授权访问或使用您的电子邮件或未经授权的干扰，冒充为您使用注册的电子邮件地址发送的指令。

16. 您有责任和义务：

- (a) 设置顽强的凭据或密码或访问代码来保护您的手机和电子邮件帐户，以防止对您手机和电子邮件帐户未经授权的访问。
- (b) 不得向任何人透露您的个人和帐户资料，以及上述手机和电子邮件帐户的凭据、密码或访问代码或通过未经邀请的电话和/或电子邮件或通过除了华侨银行的官方网站以外的任何网站打开您的电子账户报表。
- (c) 不要使用不安全和不受保护的公共互联网来连接您的电子邮件帐户或进行需要透露机密资料的银行交易，也不要在使用该服务时在公开或公共场所进行任何音频通话和/或视频通话，导致讨论内容暴露给第三方。
- (d) 采取合理措施，以始终确保您的个人和帐户信息以及其他资料，例如用于访问或使用您的手机，电子邮件帐户或电子账户报表的凭证、密码或访问代码的安全性，视情况而定。
- (e) 确保以最新信息安全与保障地使用该服务，并遵守华侨银行官方网站发布的安全警报以及华侨银行可能不时通过其他方式(例如短信服务或电子邮件)向您传达的安全措施，遵守与服务使用相关风险信息。这些风险有可能干扰或危及该服务的使用并采取相应的安全及预防措施。
- (f) 一旦您发现或有理由相信您的个人和账户资料以及其他资料(例如用于访问或使用您的手机、电子邮件帐户或电子账户报表的凭据、密码或访问代码，或您的注册电话号码或注册电子邮件地址已被滥用或泄露)您应立即通知华侨银行； 和
- (g) 提供华侨银行所要求的所有信息和文件，并全力配合华侨银行，包括与相关当局合作。

17. 除非你符合以下全部条件，否则你将对通过本服务发出的任何指令导致的任何损失或损害负责：

- (a) 你已完全遵守上述第16条(a)至(g)款规定的职责和义务； 和
- (b) 你没有以欺诈手段行事； 和
- (c) 你已遵守所有，已通知您的，有关访问和使用服务的所有此类程序、要求、限制或额外条件。

18. 华侨银行对于您因以下原因，但不限于而遭受的任何损失、责任、成本、开支、损害、索赔、行动或诉讼，不承担任何责任：

- (a) 您对于任何设备、电脑或移动设备、互联网浏览器或互联网服务的使用。
- (b) 您的设备、电脑或移动设备或互联网浏览器或访问或服务提供商或任何第三方的系统上的病毒、特洛伊木马病毒、蠕虫、机器人和/或宏病毒或其他有害组件的任何入侵或攻击。
- (c) 与服务相关的任何设备、电脑、移动设备或系统或软件发生故障或失灵，包括但不限于任何电子终端、服务器或系统、电信设备、连接、电力供应、电信或其他通信网络或系统，除非该故障或失灵是由银行的疏忽造成的。
- (d) 与任何相关移动或互联网服务提供商的任何行为或疏忽。

- (e) 任何不归属于华侨银行的疏忽的传输、发送或通信设施的延迟或故障。
- (f) 华侨银行无法控制的第三方进行的维护、修复或升级工作，或者造成服务无法访问或不可用的原因。
19. 华侨银行将不会对于该服务是否符合您的要求，或者该服务是否将始终可用、可访问、正常运行或是否与华侨银行不时提供的任何网络基础设施、系统或此类其他服务互操作，或者您对服务的使用或华侨银行对任何指令的处理将不间断且与及时提供作出任何的声明或保证。
20. 此服务仅在相关华侨银行分行提供正常银行柜台服务的时间内提供。任何指令的处理还须遵守这些条款和条件、华侨银行的流程以及截止时间适用于指令性质。
21. 您作出的所有指令必须是无条件且不可撤销的。因此，一旦通过服务传输了指令，就无法撤回、逆转、更改、修改或补充。华侨银行保留不接受或执行任何指令的权利，包括您所更改、修改或补充的指示。如果您要求撤销或更改之前的指示，华侨银行提供的任何协助都是基于善意和以尽力而为为基础，如果您的指示无法撤销或更改，华侨银行不承担责任。您将全额赔偿华侨银行作为协助您而发生的任何费用、成本或支出。
22. 华侨银行可能在发生以下事件后立即终止全部或特定账户的服务，且无需提前通知：
- (a) 任何联名账户的操作授权发生变更，导致华侨银行无法为该联名账户提供服务。
- (b) 单独账户持有人或任何联名账户持有人死亡；或
- (c) 对任何账户、产品或服务（或与之相关的）存在争议。
23. 您可以提前三(3)个营业日以书面通知向银行要求终止服务。所有联名账户持有人皆同意接受任何一方给予关于他们的联名账户的终止服务指令。华侨银行可以通过提前21个日历日向您发出通知终止服务，通知可以通过在华侨银行分支机构张贴通知、或发送到您注册的电子邮件地址或任何华侨银行认为适当的其他方式下发送。
24. 无论是华侨银行还是您终止服务，均不会免除您于终止日期之前或华侨银行收到通知之前（以较晚者为准），所采取的任何行为或交易，或任何华侨银行根据本服务条款和条件所采取的行动，所产生的赔偿责任。
25. 收到您的任何投诉后，华侨银行将在收到投诉后的14天内（或银行通知您的其他期限）回复您。如果银行无法在14天内回复，将以书面形式通知您需要延长回复时间。如果您对投诉结果仍不满意，您可以向华侨银行高级管理层或金融市场申诉服务处（FMOS）（如适用）提出申诉。投诉必须发送至以下地址，或者您可以拨打以下电话号码或华侨银行通知您的其他地址或联系方式：
- 用于银行个人客户：
Service Transformation Department,
OCBC Bank (Malaysia) Berhad,
Menara OCBC, No. 18, Jalan Tun Perak,
50050 Kuala Lumpur, Malaysia.
电话号码: 03-8317 5000
26. 如您提出与服务有关的任何争议，您将需要提供某些必要的资料，包括但不限于您的姓名、受影响的账户、争议交易日期、争议交易金额以及您认为该交易存在争议的原因。如果争议与任何欺诈、犯罪或涉嫌欺诈或犯罪有关，您将需要向华侨银行提供一份警方报告。所有争议将由华侨银行进行调查，如果发现是虚假的，将被拒绝。如果争议款项已经支付了，必须将该款项退还给华侨银行，并且在调查和收回款项方面所产生的所有费用应由虚假争议的发起者承担。此外，所有虚假争议将被提交给警方报案。
27. 华侨银行可在提前21天通知您的情况下，随时更改或修改这些条款和条件。通过在华侨银行官方网站或分行张贴通知将被视为已妥善转达给您。

V_29092025