

## Terma-terma dan syarat-syarat bagi Pusat Panggilan AmBank

Penggunaan khidmat Pusat Panggilan AmBank yang ditawarkan oleh AmBank (M) Berhad (selepas ini dirujuk sebagai "Bank") adalah tertakluk kepada terma-terma dan syarat-syarat seperti berikut.

1. **Setelah penerimaan terma-terma dan syarat-syarat Pusat Panggilan AmBank, anda akan mencipta sendiri Nombor Pengenalan Peribadi Telefon enam-digit (selepas ini dirujuk sebagai "T-PIN") melalui Maklum Balas Suara Secara Interaktif (IVR) sistem** kami yang mana ianya merupakan perkhidmatan perbankan telefon automatik dengan pra-rakam pesanan suara bagi membolehkan pengguna-pengguna menggunakan pelbagai Perkhidmatan hanya dengan "touch-tone" arahan yang mudah ini.

2. Anda bersetuju bahawa anda boleh menggunakan Perkhidmatan ini hanya setelah pihak Bank mengesahkan yang T-PIN dan/atau maklumat yang lain ("Maklumat Sekuriti") yang diberikan oleh anda adalah tepat. Selepas pengesahan Maklumat Sekuriti tersebut, sebarang arahan lisan daripada anda adalah dianggap sah.

3. **Anda bertanggungjawab untuk merahsiakan maklumat T-PIN anda. Pihak Bank tidak akan dapat menjamin keselamatan maklumat anda sekiranya anda mendedahkan T-PIN tersebut kepada sesiapa walaupun kepada kakitangan Bank. Kakitangan Bank tidak mempunyai kuasa untuk meminta T-PIN daripada anda.**

4. **Perkhidmatan ini hanyalah untuk pemegang akaun Bank berumur 18 tahun ke atas yang mempunyai akaun yang boleh dikendalikan oleh seorang atau lebih daripada seorang penandatangan.**

5. Pihak Bank mempunyai hak yang mutlak (tapi tidak semestinya) untuk merakamkan perbualan di antara anda dengan pihak Bank. Sekiranya terdapat sebarang pertikaian antara anda dan pihak Bank, anda bersetuju bahawa rakaman perbualan tersebut dan transkrip akan digunakan sebagai bukti oleh pihak Bank di dalam mana-mana tindakan perundangan. Pihak Bank tidak perlu atau tidak dimestikan menyimpan salinan rakaman atau transkrip tersebut.

6. Anda bersetuju bahawa rekod Bank adalah bukti sah dan muktamad bagi sebarang urusan dengan pihak Bank yang berkaitan dengan Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank. Anda bersetuju untuk tidak menyangkal penggunaan rekod-rekod Bank sebagai bukti dalam sebarang tindakan perundangan atas alasan bahawa rekod tersebut bukanlah salinan asal atau secara bertulis ataupun rakaman atau transkrip tersebut dicetak oleh komputer.

7. Pihak Bank tidak menjamin bahawa perkhidmatan akan sentiasa tersedia atau tidak tergendala. Walaubagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang kesulitan teknikal, pihak Bank akan berusaha memulihkan Perkhidmatan secepat mungkin. Pihak Bank berhak, atas budi bicaranya pada bila masa sahaja, menggantung atau menamatkan perkhidmatan atas sebarang sebab dengan atau tanpa memberikan sebarang notis kepada anda.

8. Pihak Bank tidak semestinya mematuhi arahan pembayaran daripada anda melainkan terdapatnya baki yang mencukupi di dalam akaun anda. **Anda bertanggungjawab dalam menentukan baki dalam akaun tersebut mencukupi dan anda juga bertanggungjawab untuk membayar balik kepada pihak Bank sebarang jumlah pengeluaran yang melebihi daripada baki akaun anda.**

9. Anda bersetuju bahawa pihak Bank berhak mengenakan caj perkhidmatan atau yuran urus niaga dan/atau meminda yuran tersebut dari semasa ke semasa berkaitan Perkhidmatan yang disediakan untuk anda. Anda dengan ini memberi kuasa kepada pihak Bank untuk mendebit daripada akaun anda bagi sebarang yuran, komisen dan caj yang perlu dibayar oleh anda.

10. Bagi Akaun Bersama, pemegang-pemegang akaun akan menanggung secara bersedesama dan berasingan ke atas segala terma-terma dan syarat-syarat yang tersebut di atas termasuk sebarang perubahan dan pindaan selepas ini.

11. Pihak Bank pada budi bicaranya berhak untuk meminda sebarang terma dan syarat-syarat ini pada bila-bila masa sahaja.

**12. Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank merupakan perkhidmatan perbankan telefon peribadi 24-jam,**

13. Waktu operasi **Pusat Perkhidmatan Pelanggan bagi Perbankan Perniagaan Kecil dan Perbankan**

**Talian Korporat** adalah seperti berikut:

**Isnin hingga Khamis – 8.45 pagi hingga 5.45 petang**

**Jumaat – 8.45 pagi hingga 4.45 petang.**

**Sabtu, Ahad dan Cuti Umum bagi Kuala Lumpur - tidak beroperasi**

14. Waktu terakhir bagi semua arahan perbankan kepada Pegawai Perkhidmatan Pelanggan Bank (“CSE”) adalah pada pukul 4.30 petang pada Hari Bekerja. Sebarang arahan perbankan yang diterima CSE selepas waktu tersebut akan diproses pada Hari Bekerja yang berikutnya. “Hari Bekerja” bermaksud hari di mana Bank dibuka untuk perniagaan dan tidak termasuk hari Sabtu, Ahad dan cuti umum.

**15. Waktu terakhir bagi arahan melalui Maklum Balas Suara Secara Interaktif (“IVR”) adalah pada pukul 12 malam setiap hari dan akan bermula semula pada pukul 6 pagi keesokan harinya.** Arahan yang diterima selepas pukul 12 malam melalui IVR akan diproses pada Hari Bekerja yang berikutnya. IVR adalah perkhidmatan perbankan telefon automatik dengan pesanan suara dan arahan pra-rakam yang membolehkan pelanggan melakukan pelbagai tugas hanya dengan arahan “touch-tone” yang mudah.

16. Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan, kerosakan, perbelanjaan, liabiliti atau tuntutan yang dilakukan oleh seseorang, termasuk tetapi tidak terhad kepada yang berikut:

- a) sebarang kerugian atau penggunaan Maklumat Sekuriti anda yang tidak dibenarkan;
- b) sebarang penggunaan Perkhidmatan yang tidak dibenarkan;
- c) sebarang kerosakan atau kepincangan fungsi peralatan Perkhidmatan;
- d) sebarang kesilapan dalam transmisi atau arahan anda melalui telefon atau sebarang cara lain;
- e) sebarang kelewatan dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan sebarang dokumen atau arahan;
- f) sebarang kelewatan atau keengganan atau melaksanakan arahan anda; dan
- g) sebarang kerugian sama ada secara langsung, tidak langsung atau akibatnya (termasuk tetapi tidak terhad kepada kehilangan keuntungan atau kontrak sama ada ianya dijangka atau tidak oleh pihak Bank) hasil daripada atau berkaitan dengan penggunaan Perkhidmatan.

17. Anda boleh mengarahkan pihak Bank secara lisan pada bila-bila masa untuk menamatkan penggunaan Perkhidmatan tanpa sebarang sebab, yang mana ianya akan berkuatkuasa serta-merta.

18. Bank berhak pada budi bicaranya menamatkan penggunaan Perkhidmatan anda pada bila-bila masa tanpa memberikan sebarang alasan. Tanggungjawab anda untuk membayar semua kos, caj, perbelanjaan dan jumlah yang tertunggak sehingga tarikh penamatan akan berterusan walaupun selepas penamatan Perkhidmatan.

19. Sebarang penyerahan notis atau lain-lain komunikasi yang diperlukan di bawah terma-terma dan syarat-syarat ini atau yang berkaitan dengan perkhidmatan yang dihantarkan melalui pos biasa ke alamat terakhir mengikut catatan Bank adalah dianggap telah diterima. Walaubagaimanapun, pihak Bank mungkin memberikan anda notis dalam cara lain yang difikirkan sesuai.

20. Selain daripada terma-terma dan syarat-syarat yang tersebut di atas, peraturan dan undang-undang, serta terma-terma dan syarat-syarat Bank yang sekarang ini sedang dilaksanakan dan berkuatkuasa ke atas sesuatu produk/perkhidmatan juga diterima pakai dan berkuat kuasa ke atas anda, melainkan sekiranya terdapat konflik dengan terma-terma dan syarat-syarat tersebut, maka peraturan dan undang-undang yang sedia ada akan diterima pakai.

21. Dari semasa ke semasa, pihak Bank mungkin akan memperkenalkan Perkhidmatan-perkhidmatan baru, tambahan atau yang telah dipertingkatkan. Dengan menggunakan Perkhidmatan baru, tambahan atau yang telah dipertingkatkan tersebut apabila perkhidmatan itu telah disediakan nanti, anda akan terikat dengan terma dan syarat serta sebarang peraturan dan undang-undang yang mentadbir setiap perkhidmatan tersebut.

22. Melainkan jika dimaklumkan sebaliknya, sebarang notis mahupun komunikasi daripada Pemegang Kad kepada pihak Bank hendaklah dihantar melalui pos atau melalui telefon.

23. Terma-terma dan Syarat-syarat ini adalah tertakluk oleh dan ditadbir mengikut Undang-undang Malaysia

Kemas Kini Terakhir: 1 November 2018