

## **Terma & Syarat Pusat Panggilan AmBank**

**Perhatian: Anda dinasihatkan untuk membaca dan memahami terma dan syarat dibawah. Sebarang pertanyaan berkaitan terma dan syarat di bawah, sila rujuk kepada pihak bank atau wakil bank yang sah.**

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

1. Setelah penerimaan terma dan syarat Pusat Panggilan AmBank, nombor telefon bimbit berdaftar anda di dalam sistem bank akan didaftarkan untuk "Kod Pengesahan Transaksi (TAC)" oleh Eksekutif Pusat Panggilan AmBank (CSE). Penggunaan "TAC" akan berkuatkuasa sebaik sahaja pendaftaran berjaya dalam sistem Pengurusan Hubungan Pelanggan Bank (CRM). Anda boleh melakukan pelbagai transaksi layan diri dan permintaan perkhidmatan melalui "CSE" setelah pengesahan "TAC" berjaya.
2. Anda setuju bahawa perkhidmatan yang diberikan oleh Pusat Panggilan AmBank ("Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank") akan disediakan untuk anda setelah pihak Bank mengesahkan "TAC" dan maklumat peribadi anda (Maklumat Sekuriti) adalah tepat. Selepas pengesahan Maklumat Sekuriti tersebut, sebarang arahan lisan daripada anda adalah dianggap sah.
3. Sila maklumkan sebarang perubahan pada maklumat peribadi anda termasuk nombor telefon bimbit, kepada pihak Bank untuk mengelakkan sebarang gangguan semasa menggunakan perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank.
4. Pihak Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan sekiranya "TAC" yang anda terima adalah tidak sah atau sudah luput semasa melakukan transaksi melalui perkhidmatan perbankan telefon atau "CSE".
5. Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank adalah untuk pemegang akaun individu atau bersama, iaitu pemegang akaun yang memiliki akaun sedia ada yang mempunyai satu atau lebih dari satu tandatangan bagi yang berumur 18 tahun ke atas.
6. Pihak Bank berhak untuk merekod segala perbualan anda dengan "CSE". Sekiranya terdapat sebarang keraguan antara anda dan pihak Bank, anda setuju untuk kami menggunakan rakaman dan transkrip tersebut termasuk penggunaannya sebagai bukti dalam sebarang proses undang-undang. Pihak Bank tidak perlu atau diwajibkan menyimpan mana-mana salinan rakaman atau transkrip.
7. Dengan ini anda setuju bahawa rekod Bank adalah bukti sah dan muktamad bagi sebarang urusan dengan pihak Bank yang berkaitan dengan perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank. Anda setuju untuk tidak menyangkal penggunaan rekod-rekod Bank sebagai bukti dalam sebarang tindakan perundangan atas alasan bahawa rekod tersebut bukan salinan asal, bukan secara bertulis atau dokumen tersebut dicetak oleh komputer.
8. Pihak Bank tidak menjamin bahawa perkhidmatan akan sentiasa tersedia atau tidak tergendala. Walaubagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang kesulitan teknikal, pihak Bank akan berusaha memulihkan perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank secepat mungkin.
9. Pihak Bank berhak menangguhkan penggunaan perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank oleh anda pada bila-bila masa tanpa sebarang notis terlebih dahulu sekiranya berlaku aktiviti penipuan dan mencurigakan.
10. Pihak bank tidak wajib mematuhi arahan pembayaran daripada anda jika baki di dalam akaun anda tidak mencukupi. Anda bertanggungjawab untuk memastikan baki di dalam akaun anda mencukupi dan perlu membayar balik kepada Pihak Bank atas sebarang jumlah pengeluaran yang melebihi daripada baki akaun anda.

11. Anda setuju bahawa pihak Bank berhak, dengan notis, mengenakan caj perkhidmatan atau yuran urus niaga dan/atau meminda yuran tersebut dari semasa ke semasa berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan untuk anda. Anda dengan ini memberi kuasa kepada pihak Bank untuk mendebitkan akaun anda bagi sebarang yuran, komisen dan caj yang perlu dibayar oleh anda. [Klik di sini untuk yuran dan caj yang dikenakan.](#)
12. Bagi Akaun Bersama, pemegang akaun akan menanggung secara bersama dan berasingan ke atas semua terma dan syarat yang disebut di atas termasuk sebarang perubahan dan pindaan selepas ini.
13. 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.
14. Urus niaga layan diri melalui Maklum Balas Suara Secara Interaktif (IVR) hanya dapat dilaksanakan dan dipenuhi pada waktu operasi Pusat Panggilan AmBank, iaitu pukul 7 pagi hingga 11 malam, setiap hari.
15. Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan, kerosakan, perbelanjaan, liabiliti atau tuntutan yang dilakukan oleh seseorang, termasuk tetapi tidak terhad kepada yang berikut, kecuali jika kerugian, kerosakan, perbelanjaan, liabiliti atau tuntutan disebabkan oleh kecuaiian terlampau Bank, kemungkiran sengaja atau penipuan.
  - i. sebarang kerugian atau penggunaan Maklumat Sekuriti anda yang tidak dibenarkan;
  - ii. sebarang penggunaan perkhidmatan yang tidak dibenarkan;
  - iii. sebarang kerosakan atau kegagalan fungsi peralatan perkhidmatan;
  - iv. sebarang kesilapan dalam transmisi atau arahan anda melalui telefon atau sebarang cara lain;
  - v. sebarang kelewatan dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan penghantaran sebarang dokumen atau bahan apa pun;
  - vi. sebarang kelewatan atau keengganan atau melaksanakan arahan anda; dan
  - vii. 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) yang timbul daripada atau berkaitan dengan penggunaan Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank.
16. Anda boleh mengarahkan pihak Bank secara lisan pada bila-bila masa untuk menamatkan penggunaan Perkhidmatan Pusat Panggilan, yang mana ianya akan berkuatkuasa serta-merta. Anda wajib membayar semua kos, caj, perbelanjaan dan jumlah yang tertunggak sehingga tarikh penamatan walaupun selepas penamatan perkhidmatan.
17. Sebarang notis bertulis dan lain-lain komunikasi yang diperlukan di bawah terma dan syarat ini atau yang berkaitan dengan Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank akan dianggap diserahkan kepada anda pada hari ke-5 selepas pengeposan atau jika dihantar dengan tangan, pada hari ia dihantar, jika dihantar oleh e-mel, pada tarikh e-mel dihantar.
18. Selain daripada terma dan syarat yang disebut di atas, peraturan dan undang-undang, serta terma dan 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 dan syarat tersebut, maka peraturan dan undang-undang yang sedia ada akan diterima pakai.

19. Pihak Bank mungkin akan memperkenalkan perkhidmatan-perkhidmatan baru, tambahan atau yang telah dipertingkatkan dari semasa ke semasa. 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.
20. Sebarang notis bertulis dan komunikasi dari pihak anda kepada Bank hendaklah dihantar samada melalui komunikasi pos, atau melalui telefon atau e-mel ke [customercare@ambankgroup.com](mailto:customercare@ambankgroup.com)
21. Terma dan Syarat ini tidak lengkap dan Bank berhak untuk menambah, membatalkan, merubah atau mengubah Terma dan Syarat ini pada bila-bila masa dengan memberikan notis sekurang-kurangnya 21 hari kalendar. Perubahan tersebut akan diatur dan ditafsirkan dalam semua aspek sesuai dengan undang-undang Malaysia.

Last update: 13/8/2021