

## Definisi

Istilah dan ungkapan yang digunakan dalam Terma dan Syarat ini mempunyai makna seperti berikut:-

<b>Istilah</b>	<b>Huraian</b>
Pelanggan Bank yang Terlibat	Seorang Pelanggan di mana CASA atau Akaun Kad beliau telah salah didebitkan atau dikreditkan akibat Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Penipuan yang disebabkan oleh Peserta atau Pelanggan lain atau PayNet.
Pengebil yang Terlibat	Pengebil yang menerima Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Penipuan dan/atau dana akibat kesilapan Peserta atau Pelanggan lain atau PayNet.
Peserta yang Terlibat	Peserta yang menerima Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Penipuan dan/atau dana akibat kesilapan Peserta atau Pelanggan lain atau PayNet.
Bank	Sebuah institusi kewangan yang dilesenkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan/atau Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002.
Pembayaran Berkelompok	Pembayaran yang dilakukan kepada satu atau lebih dari satu Pengebil dengan mengumpul dan menggabungkan Arahan Pembayaran individu dan menghantar Arahan Pembayaran ini secara kolektif pada waktu yang dijadualkan.
Bil	Penyata terperinci mengenai wang terhutang, atau permintaan untuk membayar, untuk barangan yang dibeli, penyediaan perkhidmatan dan/atau sebarang transaksi perniagaan yang lain.
Pengebil	Agensi kerajaan, badan berkanun, perniagaan pemilikan tunggal atau perkongsian, syarikat atau organisasi, persatuan, pertubuhan amal yang menyertai Skim untuk mengutip bayaran Bil.
Bank Pengebil	Peserta yang dilantik oleh Pengebil untuk memudahkan pengumpulan pembayaran Bil daripada Pengebil melalui Skim.
Kod Pengebil	Kod angka abjad yang unik untuk mengenal pasti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengebil; atau</li><li>• kategori produk atau perkhidmatan Pengebil bagi tujuan penghalaan Pembayaran kepada Pengebil.</li></ul>
Hari Perniagaan	Mana-mana hari kalendar dari Isnin hingga Jumaat, kecuali cuti umum atau cuti bank di Kuala Lumpur.
CASA	Akaun Semasa dan Akaun Simpanan.
Akaun Kad	Akaun kad kredit, akaun kad caj dan akaun kad prabayar.

Pelanggan	Istilah yang digunakan untuk merujuk secara kolektif kepada Pengebil, Pembayar dan pelanggan lain Peserta.
Arahan Pembayaran Salah	Arahan Pembayaran yang dimulakan dengan salah atau tidak betul seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta meletakkan kemasukan yang salah ke akaun bank Pengebil/Pembayar, atau mengeluarkan Arahan Pembayaran yang tidak sah, tidak betul, yang salah ditujukan atau diulang bagi pihak Pengebil/Pembayar akibat kesilapan teknikal atau kesilapan operasi;</li> <li>• Kesilapan teknikal atau operasi di pihak Pengendali Skim yang mengakibatkan Arahan Pembayaran yang tidak betul atau diulang; dan</li> <li>• Arahan Pembayaran Tersilap yang ditujukan kepada Pengebil/Pembayar yang salah, mengandungi nombor rujukan penerima yang tidak betul, menyatakan jumlah yang salah, atau diulang.</li> </ul>
Arahan Pembayaran Penipuan	Pembayaran yang dilakukan secara tidak jujur atau secara penipuan dan di mana Pembayar inginkan pembayaran balik. Ini termasuk keadaan di mana pembayar melakukan pembayaran akibat daripada invois penipuan yang dikeluarkan oleh pihak ketiga yang berupa Pengebil (tetapi bukan Pengebil sebenarnya) atau pihak ketiga yang menyamar sebagai Pengebil.
GIRO Antara Bank atau IBG	Sistem pembayaran antara bank dan pemindahan dana yang memudahkan pembayaran dan pengutipan melalui pertukaran transaksi berdigit antara bank.
Waktu Terakhir IBG pada Hari yang Sama	Tarikh akhir pada Hari Perniagaan di mana dana daripada Arahan Pembayaran yang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimulakan sebelum tarikh akhir ini akan dikreditkan pada Hari Perniagaan yang sama</li> <li>• Dimulakan selepas tarikh akhir ini akan dikreditkan pada Hari Perniagaan yang berikutnya.</li> </ul>
Jenama JomPAY	Jenama, ikon, logo dan tanda bagi Skim JomPAY.
Skim	Perkhidmatan yang ditawarkan oleh PayNet bagi memudahkan pembayaran Bil yang sentiasa tersedia di seluruh industri melalui penggunaan Kod Pengebil dan Nombor Rujukan Penerima ( <i>Recipient Reference Numbers</i> atau "RRN") yang standard.
Pengendali Skim ( <i>Scheme Operator</i> atau SO)	Pemilik dan pengendali Skim.
PayNet	Payments Network Malaysia Sdn Bhd
Arahan Pembayaran Tersilap	Pembayaran yang dilakukan, atau tidak dilakukan, kepada seseorang atau untuk jumlah yang tidak selaras dengan Arahan Pembayaran

	<p>daripada Pembayar atau mengandungi kesilapan dalam Arahan Pembayaran daripada Pembayar yang mengakibatkan pembayaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ditujukan kepada Pelanggan yang salah</li> <li>• mengandungi Nombor Rujukan Penerima yang tidak betul</li> <li>• menyatakan jumlah yang salah; atau</li> <li>• diulang.</li> </ul>
Peserta	Bank yang menyertai Skim.
Arahan Pembayaran atau Pembayaran	<p>Perintah daripada Pembayar kepada Bank Pembayar yang mengarahkan Bank Pembayar untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeluarkan dana dari akaun bank Pembayar; dan</li> <li>• Menghantar kemasukan IBG bagi memindahkan dana ke Bank Pengebil untuk membayar Bil kepada Pengebil.</li> </ul>
Pembayar	Individu, syarikat, badan korporat, perniagaan (termasuk pemilikan tunggal dan perkongsian), agensi kerajaan, badan berkanun, persatuan, dan pelanggan Bank lain yang melakukan pembayaran kepada Pengebil dengan menggunakan Skim.
Bank Pembayar	Peserta dalam Skim yang menawarkan perkhidmatan yang membenarkan Pembayar memulakan Arahan Pembayaran.
Data Peribadi	Mungkin termasuk, tetapi tidak terhad kepada, nama Pembayar, alamat, pekerjaan, butiran perhubungan, maklumat yang diperolehi daripada sistem keselamatan (termasuk rakaman imej anda di Televisyen Litar Tertutup ( <i>Closed Circuit Television</i> atau CCTV)), maklumat yang terkandung dalam CASA atau Kad Pembayar sama ada secara tunggal atau bersama dengan mana-mana individu lain, jenis produk dan/atau perkhidmatan yang Pembayar telah melanggan berhubung dengan CASA atau Akaun Kad dan data lain sedemikian yang diperlukan mengenai Pembayar dan transaksi Pembayar dengan menggunakan CASA atau Akaun Kad Pembayar.
Pemberitahuan Masa Nyata ( <i>Real Time Notification</i> atau RTN)	Suatu bentuk mesej elektronik yang dihantar kepada Pengebil untuk memberikan notis terlebih dahulu mengenai bayaran yang akan diterima dari Pembayar sebaik sahaja CASA atau Kad Akaun Pembayar telah berjaya didebitkan untuk Arahan Pembayaran kepada Pengebil.
Pembalikan	<p>Transaksi yang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dimulakan oleh Pengebil untuk membatalkan Arahan Pembayaran Salah;</li> <li>• mungkin melibatkan pelarasan debit atau kredit ke dalam akaun Pembayar yang dikaitkan dengan Arahan Pembayaran Salah; dan</li> <li>• mungkin melibatkan pelarasan kepada akaun bank Pengebil yang dinamakan dalam Arahan Pembayaran Salah, jika dana dari Arahan Pembayaran Salah telah digunakan ke atas akaun bank tersebut.</li> </ul>

Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran	Pembayaran yang dilakukan tanpa kebenaran Pembayar yang dikatakan telah memberikan Arahan Pembayaran untuk memulakan pembayaran (dan dari akaun di mana Pembayaran tersebut telah didebitkan) atau Pembayaran tidak sah yang dilakukan oleh Pembayar untuk apa-apa sebab selain daripada penipuan. Ia termasuk keadaan di mana Pembayaran telah dilakukan oleh pihak ketiga yang telah mendapat akses yang tidak dibenarkan untuk CASA atau Akaun Kad Pembayar dan melakukan transaksi tanpa kebenaran dari CASA atau Akaun Kad Pembayar untuk melakukan pembayaran lain. Walau bagaimanapun, ia tidak termasuk Arahan Pembayaran Penipuan.
Kerugian Tidak Boleh Dipulihkan	Bahagian dana yang dikreditkan kepada pihak yang salah akibat Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Penipuan yang tidak boleh didapatkan semula selepas Peserta telah melaksanakan semua proses untuk mendapatkan balik dana.
"Kami" atau "kita"	United Overseas Bank (Malaysia) Bhd [199301017069 (271809-K)]

## Bahagian 1

### 1. PEMBAYARAN

- 1.1 Kami akan memproses pembayaran kepada Pengebil mengikut Arahan Pembayaran yang berdasarkan tempoh masa berikut:

Pembayaran yang Dimulakan oleh Pembayar		Dana yang Diterima oleh Pengebil	
Hari Perniagaan (Isnin – Jumaat)	Sebelum 5.00 pagi	Hari Perniagaan yang Sama	Sebelum 11.00 pagi
	5.01 pagi - 8.00 pagi		Sebelum 2.00 petang
	8.01 pagi - 11.00 pagi		Sebelum 5.00 petang
	11.01 pagi - 2.00 petang		Sebelum 8.20 malam
	2.01 petang - 5.00 petang		Sebelum 11.00 malam
	Selepas 5.00 petang	Hari Perniagaan yang Berikutnya	Sebelum 11.00 pagi
Bukan Hari Perniagaan (Sabtu, Ahad dan Cuti Umum Wilayah Persekutuan)		Hari Perniagaan yang Berikutnya	Sebelum 11.00 pagi

- 1.2 Kami tidak akan menerima perintah untuk menghentikan Arahan Pembayaran apabila Pembayar telah mengarahkan kami untuk melaksanakan Arahan Pembayaran kecuali apabila:
  - 1.2.1 Kami telah membuat kesimpulan yang sewajarnya bahawa Arahan Pembayaran tersebut merupakan penipuan atau tidak dibenarkan; atau
  - 1.2.2 Arahan Pembayaran tersebut merupakan pembayaran yang bertarikh pada masa hadapan yang kami belum menghantar ke IBG.
- 1.3 Pembayar perlu memaklumkan kami dengan serta-merta jika Pembayar menyedari bahawa beliau telah melakukan kesilapan (kecuali bayaran yang berkurangan) apabila mengarahkan kami untuk melakukan pembayaran, ATAU jika Pembayar tidak membenarkan bayaran yang telah dilakukan dari CASA atau Kad Akaun Pembayar. Kaedah mendapatkan balik dana untuk bayaran sedemikian akan dihuraikan dalam Klausula 2.
- 1.4 Sekiranya terdapat kurang bayar, Pembayar boleh melakukan pembayaran lain untuk perbezaan dalam jumlah tersebut.
- 1.5 Kami akan memaklumkan status arahan pembayaran JomPAY kepada anda termasuk sebab-sebab arahan pembayaran "Pembayar tidak hadir" yang ditolak atau gagal. Walau bagaimanapun, anda mempunyai pilihan untuk tidak menerima pemberitahuan ini atas permintaan anda.

## **2 MENDAPATKAN BALIK DANA DAN LIABILITI UNTUK PEMBAYARAN**

- 2.1 Kami akan membetulkan Arahan Pembayaran Tersilap yang dilakukan oleh Pembayar menurut terma dan syarat di sini, dengan syarat bahawa syarat-syarat berikut dipenuhi:
  - a) Pembayar memaklumkan kami dengan serta-merta apabila Pembayar menyedari sebarang kelewatan atau kesilapan dalam pemprosesan Pembayaran; dan
  - b) kami berpuas hati bahawa Arahan Pembayaran Tersilap telah berlaku.
- 2.2 Tertakluk kepada Klausula 2.1, kami akan cuba untuk membetulkan apa-apa perkara sedemikian yang berhubung dengan Arahan Pembayaran Tersilap yang dilakukan oleh Pembayar, dengan cara yang dinyatakan dalam klausula ini:
  - a) Untuk pembayaran yang salah ditujukan, pembayaran diulang atau Kod Pengebil yang tidak betul atau RRN yang tidak betul, permintaan untuk mendapatkan semula dana akan dikemukakan kepada Bank Pengebil yang menerima dana yang salah;
  - b) Apabila kami berpuas hati bahawa kesilapan untuk bayaran jumlah yang tidak betul adalah disebabkan oleh Pengebil, kami akan melaksanakan

- Pembalikan kepada CASA atau Akaun Kad Pembayar dan permintaan untuk mendapatkan semula dana akan dikemukakan kepada Bank Pengebil bagi Pengebil untuk kesilapan tersebut;
- c) Bagi bayaran yang tidak dilengkapkan atau gagal di pihak kami, kami akan mengkreditkan semula jumlah bayaran yang gagal tersebut ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar apabila kami berpuas hati bahawa Arahan Pembayaran telah gagal dan tidak dapat diproses dengan sewajarnya di pihak kami;
  - d) Bagi bayaran yang tidak dilengkapkan atau gagal di pihak Pengendali Skim atau Bank Pengebil, kami akan mengkreditkan semula jumlah bayaran gagal tersebut kepada Pembayar ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar sebelum memulakan permintaan untuk mendapatkan balik dana.
- 2.3 Permintaan untuk mendapatkan balik dana yang dilakukan bagi pihak Pembayar untuk Arahan Pembayaran Tersilap seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.2 atau Arahan Pembayaran Salah akan diproses mengikut Klausula 3. Tertakluk kepada Klausula 3, kami akan bekerjasama dengan Peserta yang Terlibat untuk meminta dan mendapatkan balik dana bagi pihak Pembayar.
- 2.4 Semua pertanyaan atau aduan yang ditimbulkan oleh Pembayar mengenai Arahan Pembayaran Tersilap akan diselesaikan tidak lewat daripada empat belas (14) Hari Perniagaan. Semua pertanyaan dan aduan yang diterima selepas jam 5 petang pada Hari Perniagaan akan dianggap telah diterima pada permulaan Hari Perniagaan yang berikutnya.
- 2.5 Kami berhak untuk mendebitkan CASA atau Akaun Kad Pembayar (bagi mendapatkan balik dana) sekiranya kami tidak mendebitkan CASA atau Akaun Kad Pembayar selepas Arahan Pembayaran telah dilaksanakan sewajarnya dan dengan berjaya.
- 2.6 Tertakluk kepada Klausula 3 di sini (untuk permintaan dana yang dilakukan oleh Bank Pembayar), kami berhak untuk mendebitkan CASA atau Akaun Kad Pembayar untuk dana yang dikreditkan ke dalam akaun sedemikian akibat bayaran seperti berikut yang dilakukan oleh pihak selain dari Pembayar:
- a) Arahan Pembayaran Tersilap;
  - b) Arahan Pembayaran Salah;
  - c) Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran; dan
  - d) Arahan Pembayaran Penipuan.

### **3. ARAHAN PEMBAYARAN SALAH/ARAHAN PEMBAYARAN TERSILAP**

3.1 Pembayar boleh memohon untuk mendapatkan balik dana yang salah dipindahkan kepada Pelanggan Bank yang Terlibat yang bukan Pengebil mengikut cara yang berikut:

3.1.1 Untuk mendapatkan balik dana yang salah dikreditkan kepada Pelanggan Bank yang Terlibat yang bukan Pengebil, di mana permintaan diterima dalam tempoh dua puluh satu (21) Hari Perniagaan daripada tarikh Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Tersilap, kami akan berusaha mendapatkan balik dana dan meremit dana ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar dalam tempoh empat (4) Hari Perniagaan, jika syarat-syarat berikut dipenuhi:

3.1.1.1 Peserta yang Terlibat berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah salah dikreditkan ke akaun Pelanggan Bank yang Terlibat;

3.1.1.2 Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun terlibat tersebut; dan

3.1.1.3 Tidak ada bukti bahawa Pelanggan Bank yang Terlibat berhak untuk mendapat dana berkenaan.

3.1.2 Untuk mendapatkan balik dana yang salah dikreditkan kepada Pelanggan Bank yang Terlibat yang bukan Pengebil, di mana permintaan diterima dalam tempoh dua puluh dua (22) Hari Perniagaan dan tujuh (7) bulan daripada tarikh Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Tersilap, kami akan berusaha mendapatkan balik dana dan meremit dana ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar dalam tempoh lima belas (15) Hari Perniagaan, jika syarat-syarat berikut dipenuhi:

3.1.2.1 Peserta yang Terlibat berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah salah dikreditkan ke akaun Pelanggan Bank yang Terlibat; dan

3.1.2.2 Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun Pelanggan Bank yang Terlibat; dan

3.1.2.3 Tidak ada bukti bahawa Pelanggan Bank yang Terlibat berhak untuk mendapat dana berkenaan.

3.1.3 Untuk mendapatkan balik dana yang salah dikreditkan kepada Pelanggan Bank yang Terlibat yang bukan Pengebil, di mana permintaan diterima dalam tempoh tujuh (7) bulan daripada tarikh Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Tersilap, kami akan berusaha mendapatkan balik dana dan meremit dana ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar dalam tempoh empat (4) Hari Perniagaan, jika syarat-syarat berikut dipenuhi:

- 3.1.3.1 Peserta yang Terlibat berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah salah dikreditkan ke akaun Pelanggan Bank yang Terlibat; dan
  - 3.1.3.2 Tidak ada bukti bahawa Pelanggan Bank yang Terlibat berhak untuk mendapat dana berkenaan; dan
  - 3.1.3.3 Pelanggan Bank yang Terlibat telah memberi persetujuan untuk kami mendebit akaunnya.
- 3.2 Pembayar boleh memohon untuk mendapatkan balik dana yang salah dipindahkan kepada Pelanggan Bank yang Terlibat yang merupakan Pengebil mengikut cara yang berikut:
  - 3.2.1 Tertakluk kepada Klausula 3.2.2, jika permintaan diterima dalam tempoh dua puluh satu (21) Hari Perniagaan daripada tarikh Arahan Pembayaran Salah/Arahan Pembayaran Tersilap, kami akan berusaha mendapatkan balik dana dan meremit dana ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar dalam tempoh satu (1) Hari Perniagaan:
    - 3.2.1.1 Jika Peserta yang Terlibat berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah salah dikreditkan kepada Pengebil yang Terlibat;
    - 3.2.1.2 Dana telah dikreditkan ke akaun Pengebil yang Terlibat;
    - 3.2.1.3 Pengebil yang Terlibat belum bertindak ke atas RTN;
    - 3.2.1.4 RTN belum disampaikan kepada Pengebil yang Terlibat;
    - 3.2.1.5 Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun Pengebil yang Terlibat untuk menampung jumlah pemulihan; dan
    - 3.2.1.6 Peserta yang Terlibat akan memberikan pemberitahuan bertulis kepada Pengebil yang Terlibat sebelum mendebitkan akaunnya.
  - 3.2.2 Jika dana belum lagi dikreditkan ke akaun Pengebil yang Terlibat dan Pengebil yang Terlibat telah bertindak ke atas RTN (telah menghantar barangan atau menyediakan perkhidmatan), dana tersebut mungkin tidak boleh dipulihkan sepenuhnya.
  - 3.2.3 Untuk mendapatkan balik dana yang salah dikreditkan ke Pelanggan Bank yang Terlibat yang merupakan Pengebil, di mana permintaan diterima antara dua puluh dua (22) Hari Perniagaan dan tujuh (7) bulan daripada tarikh Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Tersilap, pemulihan dana akan diproses mengikut Klausula 3.1.2 di sini.
  - 3.2.4 Untuk mendapatkan balik dana yang salah dikreditkan ke Pelanggan Bank yang Terlibat yang merupakan Pengebil, di mana permintaan diterima selepas tujuh (7) bulan daripada tarikh Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Tersilap, pemulihan dana akan diproses mengikut Klausula 3.1.3 di sini.
- 3.3 Meskipun dengan apa-apa yang tersebut di atas, jika dana untuk Arahan Pembayaran Salah atau Arahan Pembayaran Tersilap tidak boleh diperoleh atau



diperoleh sepenuhnya akibat baki yang tidak mencukupi dalam akaun Pelanggan Bank yang Terlibat, ia akan dianggap sebagai Kerugian Tidak Boleh Dipulihkan. Bagi mengelakkan keraguan, pihak yang bertanggungjawab untuk kesilapan, menyebabkan kesilapan, menyebabkan Pembayaran yang tidak lengkap atau yang gagal adalah bertanggungjawab untuk Kerugian Tidak Boleh Dipulihkan tersebut.

### **Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran dan Arahan Pembayaran Penipuan**

- 3.4 Pada penerimaan laporan dari Pembayar yang mendakwa bahawa Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran telah dilakukan, atau apabila menyedari bahawa Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran telah berasal daripada kami, kami akan meremit dana ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar dalam tempoh satu (1) Hari Perniagaan daripada tarikh penerimaan dari Pembayar, jika syarat-syarat berikut dipenuhi:
  - 3.4.1 kami akan menjalankan siasatan dan menentukan dalam tempoh empat belas (14) Hari Kalendar, jika Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran tersebut telah berlaku;
  - 3.4.2 jika kami berpuas hati bahawa Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran tersebut telah berlaku atau empat belas (14) Hari Kalendar telah berlalu, kami akan memulakan proses Pembalikan di mana semua pendebitan ke CASA atau Akaun Kad Pembayar yang timbul daripada Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran tersebut akan dibalikkan; dan
  - 3.4.3 Bank Pengebil tidak memohon beberapa atau kesemua dana yang berkenaan untuk manfaat penerima transaksi penipuan.
  
- 3.5 Untuk Arahan Pembayaran Penipuan, pada penerimaan laporan dari Pembayar yang mendakwa bahawa Arahan Pembayaran Penipuan telah dilakukan, atau apabila menyedari bahawa Arahan Pembayaran Penipuan telah berasal daripada kami, kami akan meremit dana ke dalam CASA atau Akaun Kad Pembayar dalam tempoh satu (1) Hari Perniagaan daripada tarikh penerimaan dari Pengebil, jika syarat-syarat berikut dipenuhi:
  - 3.5.1 kami akan menjalankan siasatan dan menentukan dalam tempoh empat belas (14) Hari Perniagaan, jika Arahan Pembayaran Penipuan tersebut telah berlaku;
  - 3.5.2 jika kami berpuas hati bahawa Arahan Pembayaran Penipuan tersebut telah berlaku atau empat belas (14) Hari Perniagaan telah berlalu, kami akan memulakan proses Pembalikan di mana semua pendebitan ke CASA atau Akaun Kad Pembayar yang timbul daripada Arahan Pembayaran Penipuan tersebut akan dibalikkan; dan
  - 3.5.3 Bank Pengebil tidak memohon beberapa atau kesemua dana yang berkenaan untuk manfaat penerima transaksi penipuan.

- 3.6 Meskipun dengan apa-apa yang tersebut di atas, jika dana untuk Arahan Pembayaran Tanpa Kebenaran atau Arahan Pembayaran Penipuan tidak boleh diperoleh atau diperoleh sepenuhnya, ia akan dianggap sebagai Kerugian Tidak Boleh Dipulihkan.
- 3.7 Hak caj balik tidak akan disediakan di bawah Skim dan tidak boleh digunakan untuk Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan Akaun Kad.
- 3.8 Pembayar akan melindungi kami terhadap sebarang kerugian atau ganti rugi yang dialami akibat sebarang tuntutan, permintaan atau tindakan yang diambil terhadap kami yang timbul secara langsung atau tidak langsung daripada tindakan kecuaiian dan penipuan Pembayar.

#### **4 PEMBAYARAN BERKELOMPOK**

- 4.1 Tertakluk kepada perjanjian kami, anda dibenarkan untuk melakukan Pembayaran Berkelompok bagi transaksi berikut sahaja:
- a) Pembayar melakukan Pembayaran Berkelompok bagi pihak Pembayar; atau
  - b) Pembayar melakukan Pembayaran Berkelompok bagi pihak entiti yang berkaitan dengan Pembayar bagi melunaskan hutang entiti tersebut, atau hutang entiti sedemikian kepada satu atau lebih dari satu Pengebil.
- 4.2 Pembayar dibenarkan untuk melakukan Pembayaran Berkelompok dengan mendebitkan CASA atau Akaun Kad Pembayar yang dikekalkan dengan kami, yang mana berkenaan.
- 4.3 Pembayar menjamin kepada kami bahawa:
- a) Pembayaran Berkelompok sedemikian dilakukan ke atas akaun sendiri sebagai Pembayar, atau sebagai Pembayar dalam urusan biasa perniagaannya yang melakukan pelbagai pembayaran untuk Pembayar, atau bagi pihak entiti yang berkaitan dengan Pembayar bagi melunaskan hutang entiti tersebut, atau hutang entiti sedemikian kepada satu atau lebih dari satu Pengebil dan bukan untuk manfaat pihak lain; dan
  - b) Pembayaran Berkelompok sedemikian bukanlah untuk tujuan menjalankan perniagaan yang melakukan pembayaran melalui Skim dengan menggunakan kaedah Pembayaran Berkelompok.
- 4.4 Semua peruntukan lain dalam Terma dan Syarat ini akan digunakan ke atas Pembayaran Berkelompok.

## **5 PERTANYAAN PEMBAYARAN**

- 5.1 Kami boleh, dengan niat baik, cuba menyelesaikan semua pertanyaan atau pertikaian pembayaran yang timbul berhubung dengan Skim dengan cara baik melalui persetujuan bersama dengan Pembayar.
- 5.2 Dalam kes pertikaian atau konflik, Pembayar berhak untuk mendapat bantuan melalui badan pengantaraan dan timbangtara industri seperti Skim Ombudsman Kewangan.
- 5.3 Pembayar juga berhak untuk membuat aduan kepada Pengendali Skim jika terdapat dakwaan mengenai ketidakpatuhan kami kepada Peraturan Skim JomPAY. Walau bagaimanapun, siasatan Pengendali Skim untuk aduan sedemikian dihadkan kepada:
  - 5.3.1 Menentukan sama ada ketidakpatuhan telah berlaku;
  - 5.3.2 Menetapkan penyelesaian bagi Peserta membetulkan atau menangani ketidakpatuhan tersebut; dan
  - 5.3.3 Menentukan jika penalti akan dikenakan ke atas ketidakpatuhan tersebut.
- 5.4 Semua keputusan yang diberikan oleh Pengendali Skim sebagai tindak balas kepada aduan daripada Pembayar akan mengikat kami.

## **6 PENGGANTUNGAN**

- 6.1 Kami boleh, dengan memberikan notis bertulis, menggantung hak Pembayar untuk menggunakan Skim pada bila-bila masa dalam keadaan berikut:-
  - 6.1.1 CASA atau Akaun Kad Pembayar digantung, ditamatkan atau dibatalkan;
  - 6.1.2 Jika kami mengesyaki individu yang dibenarkan oleh Pembayar sedang atau telah bertindak secara penipuan;
  - 6.1.3 Jika akses Pembayar kepada perbankan internet kami digantung, ditamatkan atau dibatalkan; atau
  - 6.1.4 Jika Pembayar telah melanggar mana-mana Terma dan Syarat ini.

## **7 PEMBAYAR TIDAK BOLEH MEMPROSES PEMBAYARAN**

- 7.1 Jika kami dimaklumkan bahawa Pembayaran tidak boleh diproses oleh Pengebil, kami akan:
  - a) Memaklumkan Pembayar mengenai hal ini; dan
  - b) Mengkreditkan CASA atau Akaun Kad Pembayar dengan jumlah Pembayaran.

## **8 REKOD AKAUN**

- 8.1 Pembayar mesti menyemak CASA atau Akaun Kad dan melaporkan kepada kami sebaik sahaja Pembayar menyedari tentang sebarang kesilapan atau apa-apa pembayaran yang tidak dibenarkan oleh Pembayar atau yang dianggap oleh Pembayar sebagai telah dilakukan oleh pihak lain tanpa kebenaran Pembayar.

## **BAHAGIAN 2**

### **9 JomPAY**

- 9.1 Kami merupakan Peserta dan kami akan memaklumkan Pembayar jika kami berhenti menjadi Peserta.
- 9.2 Pembayar mesti memaklumkan kami mengenai maklumat yang diperlukan seperti yang dinyatakan dalam Klausula 11 apabila melakukan Arahan Pembayaran. Kami akan mendebitkan CASA atau Akaun Kad Pembayar dengan jumlah dalam Arahan Pembayaran.
- 9.3 Pembayaran boleh dilakukan dengan menggunakan CASA atau Akaun Kad.
- 9.4 Pembayar mengakui bahawa Terma dan Syarat ini ialah sebagai tambahan kepada terma dan syarat yang mentadbir CASA dan Akaun Kad ("Terma dan Syarat Generik") sedia ada. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan di antara Terma dan Syarat Generik dan Terma dan Syarat ini, Terma dan Syarat ini akan digunakan setakat percanggahan sedemikian.
- 9.6 Pembayar mengakui bahawa penerimaan Arahan Pembayaran Tersilap atau Arahan Pembayaran Salah oleh Pengebil tidak atau tidak akan membentuk sebahagian atau keseluruhan penunaian sebarang hutang yang wujud antara Pembayar dan Pengebil tersebut.

### **10 ARAHAN PEMBAYARAN SAH**

- 10.1 Kami akan menganggap arahan Pembayar untuk melakukan Pembayaran sebagai sah jika Pembayar mematuhi terma dan syarat yang mentadbir perbankan internet dan perkhidmatan ATM kami.

## **11 MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN**

- 11.1 Pembayar perlu menyediakan apa-apa maklumat yang kami mungkin perlukan dari semasa ke semasa untuk melaksanakan Arahan Pembayaran, termasuk tetapi tidak terhad kepada:
- a) Kod Pengebil;
  - b) Ruj-1;
  - c) Ruj-2 (jika dinyatakan dalam Bil Pembayar)
  - d) Jumlah; dan
  - e) jenis akaun Pembayaran.
- 11.2 Pembayar mengakui bahawa kami tidak diwajibkan untuk melaksanakan Arahan Pembayaran jika Pembayar tidak memberikan kami kesemua maklumat yang diperlukan atau jika apa-apa maklumat yang diberikan adalah tidak tepat.

## **12 PINDAAN KEPADA TERMA**

- 12.1 Kami boleh mengubah, menambah, mengeluarkan atau meminda Terma dan Syarat ini dengan memberi notis dua puluh satu (21) hari terlebih dahulu kepada Pembayar, sama ada melalui penyata akaun Pembayar, ePenyata atau dengan memaparkannya dalam laman web rasmi kami di [www.uob.com.my](http://www.uob.com.my) atau dalam apa-apa cara lain yang kami pilih.
- 12.2 Sebagai akibat daripada sebarang perubahan yang kami lakukan, atau atas apa-apa sebab lain, Pembayar boleh memilih untuk tidak lagi menggunakan Skim.

## **13 WAKTU TERAKHIR PEMBAYARAN**

- 13.1 Jika Pembayar memulakan Arahan Pembayaran kepada Pengebil sebelum waktu terakhir pembayaran pada Hari Perniagaan sebagaimana yang diperuntukkan dalam Klausa 1.1, Pengebil akan dianggap telah menerima bayaran pada Hari Perniagaan yang sama. Walau bagaimanapun, bayaran tersebut boleh mengambil masa yang lebih lama untuk dikreditkan kepada Pengebil jika Pembayar memulakan Arahan Pembayaran selepas waktu terakhir pembayaran pada Hari Perniagaan atau pada hari Sabtu, Ahad atau cuti umum, di mana Pengebil akan dianggap telah menerima bayaran pada Hari Perniagaan yang berikutnya.
- 13.2 Waktu terakhir pembayaran akan dimaklumkan kepada Pembayar mengikut cara sedemikian yang kami anggap sesuai.

## **14 GANTI RUGI TURUTAN**

- 14.1 Kami tidak bertanggungjawab kepada Pembayar untuk sebarang ganti rugi khas, sampingan, tidak langsung atau turutan, ganti rugi daripada kehilangan keuntungan, atau peluang perniagaan, atau kegagalan untuk mencapai penjimatan kos, dalam kontrak, tort atau sebaliknya, walaupun jika kami telah dinasihatkan terlebih dahulu mengenai kemungkinan kerugian, kos atau ganti rugi sedemikian, yang timbul daripada atau berkaitan dengan Terma dan Syarat ini.

## **15 PERLINDUNGAN DATA PERIBADI**

- 15.1 Sebagai tambahan dan tanpa menjejaskan klausa Perlindungan Data dan Pendedahan Maklumat dalam Terma dan Syarat Generik:-

- 15.1.1 Pembayar bersetuju bahawa Notis Privasi yang dikeluarkan oleh kami (yang boleh didapati di cawangan kami dan juga di laman web kami di [www.uob.com.my](http://www.uob.com.my)) akan dianggap telah digabungkan melalui rujukan ke dalam Terma dan Syarat ini;
- 15.1.2 Pembayar mengakui bahawa apabila Pembayar menggunakan Skim untuk melakukan Pembayaran, Pembayar bersetuju bahawa kami boleh mendedahkan Data Peribadi dan maklumat Pembayar kepada Pengendali Skim, Pengebil, Bank Pengebil dan Bank Pembayar lain.
- 15.1.3 maklumat yang dikumpul untuk kegunaan Skim termasuk tetapi tidak terhad kepada nombor akaun Bil dan nombor rujukan Bil adalah untuk tujuan Pembayaran sahaja.
- 15.1.4 Pembayar bersetuju bahawa kami menggunakan maklumat transaksi Pembayar sebab ia diperlukan untuk memproses pembayaran. Pihak ketiga yang menerima maklumat ini ialah Pengebil, Bank Pengebil dan Bank Pembayar untuk tujuan memproses Pembayaran.
- 15.1.5 Pembayar mesti memaklumkan kami jika sebarang Data Peribadi adalah tidak tepat atau jika terdapat sebarang perubahan. Pembayar bersetuju bahawa Data Peribadi dan maklumat terkini akan didedahkan kepada semua Peserta dalam Skim ini, bagi tujuan Klausa 15.1.2.
- 15.1.6 Pembayar mengakui bahawa jika Data Peribadi dan/atau maklumat Pembayar tidak didedahkan kepada pihak yang dinyatakan dalam

Klausa 15.1.2 dan 15.1.4, kami tidak dapat memproses permintaan Pembayar untuk Pembayaran atau untuk menggunakan Skim.

## **16 Penyelesaian Pertikaian**

16.1 Jikalau anda mempunyai sebarang aduan atau pertikaian, sila membentangkan sifat aduan atau pertikaian dan berhubung dengan:

Pusat Perhubungan UOB  
PO Box 11212  
50738 Kuala Lumpur  
E-mel : [uobcustomerservice@uob.com.my](mailto:uobcustomerservice@uob.com.my)

Tel : + 603 - 26128 121 (Kuala Lumpur)  
: + 604 – 2401 121 (Pulau Pinang)  
: + 607 – 2881 121 (Johor)  
: + 6082 – 287 121 (Kuching)  
: + 6088 – 477 121 (Kota Kinabalu)