

## Terma & Syarat Pusat Panggilan AmBank

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

1. Untuk tujuan Terma dan Syarat ini, yang berikut dirujuk dan ditakrifkan sebagai:
  - (a) 'Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank' bermaksud sebarang tawaran perkhidmatan yang ditawarkan atau disediakan oleh AmBank melalui Pusat Panggilan dari semasa ke semasa.
  - (b) 'AmSecure' bermaksud token digital yang menyediakan platform perlindungan yang terjamin untuk perkhidmatan melalui perbankan telefon atau Ajen Pusat Panggilan. AmSecure dipautkan kepada ID Log Masuk AmOnline dan Peranti Mudah Alih anda. Anda dikehendaki untuk 'Mengizinkan' perkhidmatan, untuk sebarang pertanyaan atau transaksi melalui Perbankan Telefon atau Ajen Pusat Panggilan.
  - (c) 'AmSecure Authorization' bermaksud permintaan kebenaran yang dihantar kepada peranti mudah alih yang telah terikat untuk pelanggan memberikan keizinan atau membatalkan transaksi melalui Perbankan Telefon.
  - (d) 'Bank' bermaksud AmBank (M) Berhad dan AmBank Islamic Berhad.
  - (e) 'Pelanggan' bermaksud pelanggan Bank yang menggunakan Perbankan Telefon.
  - (f) 'Perbankan Telefon' bermaksud perkhidmatan perbankan elektronik melalui telefon dan Ajen Pusat Panggilan.
  - (g) 'Tranksaksi' bermaksud transaksi perbankan yang diurus niaga melalui telefon atau Ajen Pusat Panggilan.
2. Anda akan bertanggungjawab sepenuhnya ke atas keselamatan dan penjagaan peranti mudah alih yang digunakan untuk menjana dan/atau menerima Keizinan AmSecure.
3. Perkhidmatan oleh Pusat Panggilan AmBank akan disediakan kepada anda selepas AmSecure dan pengesahan butiran peribadi anda (yang selepas ini dirujuk sebagai "Butiran kKselamatan"). Selepas pengesahan butiran keselematan (sama ada melalui pengesahan AmSecure dan/atau

pengesahan manual), sebarang arahan lisan yang diberikan oleh anda akan dianggap sebagai benar dan sah.

4. Jika terdapat sebarang perubahan kepada butiran peribadi anda, termasuk nombor telefon bimbit, anda mesti memberitahu Bank dengan segera untuk mengelakkan sebarang gangguan penggunaan terhadap Penggunaan Pusat Panggilan AmBank.
5. Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank hanya adalah untuk pemegang akaun individu atau akaun bersama, iaitu pemegang akaun sedia ada yang mempunyai satu atau lebih penandatanganan bagi yang berumur 18 tahun ke atas dan selaras dengan mandat operasinya.
6. Pihak Bank boleh untuk merakam perbualan anda dengan Agen Pusat Panggilan, dan pihak Bank boleh menggunakan rakaman ini sebagai bukti untuk tujuan tertentu atau berkaitan dengan pertikaian, serta untuk tujuan kualiti Bank. Semua rakaman dan rekod tersebut akan disimpan mengikut budi bicara Bank dan Bank tidak menjamin bahawa Bank akan menyimpan rakaman atau rekod tersebut atau dapat menyediakannya kepada anda.
7. Anda dengan ini bersetuju bahawa rekod Bank akan menjadi bukti muktamad mengenai urusan anda dengan pihak Bank berkaitan dengan Perkhidmatan Pusat Pelanggan AmBank. Anda dengan ini bersetuju untuk tidak membantah penerimaan rekod Bank sebagai bukti dalam sebarang prosiding undang-undang atas dasar bahawa rekod tersebut bukan asli, tidak bertulis atau dokumen yang dihasilkan oleh komputer.
8. Pihak Bank tidak menjamin bahawa perkhidmatan akan sentiasa tersedia atau tidak tergendala dalam masa yang ditetapkan. Namun, sekiranya berlaku sebarang kegagalan teknikal, pihak Bank akan berusaha untuk memulihkan Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank secepat mungkin.
9. Pihak Bank boleh menangguhkan penggunaan Perkhidmatan Pusat Pelanggan AmBank kepada anda pada bila-bila masa tanpa notis terlebih dahulu sekiranya berlaku aktiviti penipuan atau mencurigakan.
10. Pihak Bank tidak bertanggungjawab untuk mematuhi arahan pembayaran anda jika tiada dana yang mencukupi dalam akaun anda. Anda bertanggungjawab untuk memastikan terdapat dana yang mencukupi dalam akaun anda, dan anda berjanji untuk menanggung kerugian pihak Bank atas sebarang jumlah pengeluaran yang melebihi daripada baki akaun anda.

11. Anda mengakui bahawa Bank, dengan notis terlebih dahulu, berhak untuk mengenakan caj perkhidmatan atau yuran urus niaga dan/atau meminda yuran tersebut dari semasa ke semasa, berkenaan dengan perkhidmatan yang diberikan kepada anda. Anda dengan ini memberi kuasa kepada pihak Bank untuk mendebitkan akaun anda bagi sebarang yuran, komisen dan caj yang dibayar oleh anda. Klik [di sini](#) untuk melihat yuran dan caj yang dikenakan.
12. Bagi Pemegang Akaun Bersama, semua Terma dan Syarat di sini (termasuk sebarang pindaan atau perubahan di bawah) akan mengikat anda secara bersama atau berasingan.
13. Waktu akhir bagi semua arahan perbankan kepada Pegawai Perkhidmatan Pelanggan Bank ("CSE") adalah pada pukul 4.30 petang pada hari bekerja. Sebarang arahan perbankan yang diterima oleh Pegawai Perkhidmatan Pelanggan Bank ("CSE") selepas waktu tersebut akan diproses pada hari bekerja yang berikutnya. "Hari Bekerja" bermaksud hari di mana Bank dibuka untuk urusan niaga dan tidak termasuk hari Sabtu, Ahad, dan cuti umum.
14. Arahan untuk transaksi layan diri melalui Interactive Voice Response (IVR) tersedia 24 jam, setiap hari, dan mungkin tertakluk pada ketersediaan sistem (uptime). Sekiranya terdapat sebarang pemenuhan manual bagi transaksi yang diperlukan, permintaan ini akan dipenuhi dalam waktu operasi Pusat Hubungan, iaitu 7 pagi hingga 11 malam, setiap hari.
15. Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan, kerosakan, perbelanjaan, liabiliti atau tuntutan apa pun dan dengan cara apa pun yang disebabkan oleh seseorang, termasuk tetapi tidak terhad kepada yang berikut, kecuali jika kerugian, kerosakan, perbelanjaan, liabiliti atau tuntutan tersebut disebabkan oleh kecuaiian pihak Bank, kesalahan yang disengajakan atau penipuan.
  - i. sebarang kehilangan atau penggunaan butiran keselamatan anda tanpa kebenaran;
  - ii. sebarang penggunaan perkhidmatan tanpa kebenaran;
  - iii. sebarang kerosakan atau kegagalan fungsi peralatan perkhidmatan;
  - iv. sebarang ralat semasa penghantaran arahan anda melalui telefon atau cara lain;
  - v. sebarang kelewatan dalam penyerahan atau ketidaksehan sebarang dokumen atau bahan apa pun;

- vi. sebarang kelewatan atau keengganan untuk 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. Sebarang notis bertulis dan komunikasi lain yang diperlukan di bawah terma dan syarat ini atau yang berkaitan dengan Perkhidmatan Pusat Panggilan AmBank akan dianggap disampaikan 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.
17. Selain daripada terma dan syarat yang dinyatakan 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 percanggahan dengan terma dan syarat tersebut, maka peraturan dan undang-undang yang terkini akan diterima pakai.
18. Pihak Bank boleh dari semasa ke semasa memperkenalkan perkhidmatan baru, tambahan atau dipertingkatkan. Dengan menggunakan perkhidmatan baru, tambahan atau dipertingkatkan apabila dan apabila perkhidmatan tersebut tersedia nanti, anda akan terikat dengan terma dan syarat serta sebarang peraturan dan peraturan dan undang-undang yang berkuatkuasa yang mengawal setiap perkhidmatan tersebut.
19. Sebarang notis bertulis dan komunikasi dari pihak anda kepada Bank hendaklah dihantar samada melalui pos, atau melalui telefon atau e-mel kepada [customercare@ambankgroup.com](mailto:customercare@ambankgroup.com)
20. Sekiranya terma dan syarat ini tidak menyeluruh dan pihak Bank berhak untuk menambah, memadam, mengubah atau meminda terma dan syarat ini pada bila-bila masa dengan memberikan notis sekurang-kurangnya 21 hari kalendar. Perubahan itu hendaklah dikawal oleh dan ditafsirkan dalam semua aspek mengikut undang-undang Malaysia

Last updated: 22/5/2023