

**LAMPIRAN C**  
**(Kepada Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang)**  
**E-Dagang**

**1. DEFINISI DAN TAFSIRAN**

1.1 Perkataan dan ungkapan yang digunakan dalam Lampiran ini mempunyai maksud berikut:-

“**Transaksi E-Dagang**” bermaksud sebarang transaksi pembayaran yang dibuat oleh Pemegang Kad kepada Pedagang menggunakan Kad melalui Laman Web Pedagang.

**2. PENUBUHAN SISTEM PEDAGANG**

2.1 Pedagang bersetuju untuk:-

- (a) mematuhi piawaian dan keperluan semasa Bank dan Syarikat-syarikat Kad untuk menubuh Laman Web Pedagang termasuk keperluan keselamatan dinyatakan dalam PCI-DSS dan untuk Transaksi E-Dagang;
- (b) menyediakan, menyelenggara, menaik taraf dan memasti keselamatan dan integriti sistem komputer dan perisian Pedagang yang diperlukan untuk melaksanakan Transaksi E-Dagang atas kos dan perbelanjaannya;
- (c) menyimpan semua data Pemegang Kad, data akaun Kad, dan data transaksi (sama ada fizikal atau elektronik) dalam cara yang selamat memenuhi sekurang-kurangnya piawaian yang ditetapkan oleh PCI-DSS. Sebaik sahaja Pedagang menyedari bahawa sebarang maklumat atau data transaksi tersebut telah hilang, dicuri, diusik atau sebaliknya dikompromi, Pedagang hendaklah dengan segera memaklumkan Bank tentang ini secara bertulis;
- (d) memaklum Bank sebelum ia menaik taraf atau mengubah versi atau jenis perisian dan/atau perkakasnya atau mana-mana bahagian sistemnya yang digunakan untuk melaksanakan Transaksi E-Dagang dan jika diminta oleh Bank, untuk melakukan ujian dengan Bank untuk memastikan keserasian dengan sistem Bank sebelum pelaksanaan sebenar. Jika Transaksi E-Dagang tidak dapat dilaksanakan atau jika terdapat kesilapan dalam transaksi timbul daripada kenaikan taraf atau perubahan dibuat oleh Pedagang, sebarang kerugian dan ganti rugi berbangkit dialami hendaklah ditanggung sepenuhnya oleh Pedagang. Bank tidak akan bertanggungjawab untuk kerugian dan/atau ganti rugi tersebut;
- (e) menerima tanggungjawab sepenuhnya untuk semua tuntutan, liabiliti, kerugian atau ganti rugi dialami oleh mana-mana pihak disebabkan oleh apa-apa pelanggaran atau kompromi keselamatan atau integriti, atau kerosakan, apa-apa perisian penyulitan dan pengenalan, apa-apa kunci kod elektronik, apa-apa peralatan atau sistem Pedagang, melainkan ia diakibatkan oleh Bank;
- (f) membenarkan Bank untuk memasuki mana-mana premis Pedagang dengan notis bertulis terdahulu kepada Pedagang untuk memeriksa perisian, perkakasan Pedagang dan/atau mana-mana bahagian lain sistemnya untuk menyemak sama ada penyediaan, operasi, penyelenggaraan, keselamatan dan integritinya mematuhi dengan PCI-DSS;
- (g) sebaik sahaja Pedagang menyedari bahawa apa-apa pelanggaran keselamatan percubaan atau sebenar atau penggunaan nombor akaun kad penipuan, Pedagang hendaklah dengan segera memaklumkan Bank tentang ini secara bertulis;

- (h) memasti bahawa semua perwakilan dan periklanan dipapar atas Laman Web Pedagang adalah benar dan tepat dan bertanggungjawab sepenuhnya untuk mereka;
- (i) memberi suatu penerangan penuh bagi barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang yang disediakan di atas Laman Web Pedagang termasuk suatu penerangan sebarang jaminan dan/atau waranti diberikan oleh pembekal dan/atau pengilang bagi barangan dan/atau perkhidmatan tersebut;
- (j) menyenarai secara tepat atas Laman Web Pedagang kos barangan dan/atau perkhidmatan dan caj penyampaian dan penghantaran dalam Ringgit Malaysia dan setara dalam mata wang asing sebegitu yang lain;
- (k) tidak menggunakan taktik jualan yang tidak beretika atau amalan yang tidak jujur seperti mengiklan barangan dan/atau perkhidmatan untuk jualan dengan harga yang ia tidak berniat untuk melaksanakan; dan
- (l) hanya mengiklan barangan dan/atau perkhidmatan di mana Pedagang adalah secara sah dibenarkan untuk menjual yang sama.

### **3. TRANSAKSI E-DAGANG MELALUI LAMAN WEB PEDAGANG**

- 3.1 Pedagang mestilah menerima tanpa diskriminasi, Kad yang disahkan dengan betul sebagai cara pembayaran untuk transaksi dagang elektronik.
- 3.2 Pedagang mestilah mematuhi semua langkah-langkah keselamatan yang munasabah yang merupakan amalan industri piawai sama ada atau tidak ditetapkan oleh Bank semasa menerima Kad untuk pembayaran mana-mana Transaksi E-Dagang. Pedagang mestilah cuba sedaya upaya untuk memastikan Transaksi E-Dagang mereka adalah sah dan mengikut undang-undang.
- 3.3 Pedagang mestilah mendapat kelulusan dan pemberikuasaan terdahulu Bank untuk setiap satu Transaksi E-Dagang. Pedagang hanya dibenarkan untuk melengkapkan suatu transaksi selepas Pedagang telah menerima kelulusan daripada Bank. Pedagang walau bagaimanapun bersetuju dan memahami kelulusan dan/atau pemberikuasaan daripada Bank tidak menjamin pembayaran transaksi tersebut oleh Bank.
- 3.4 Pedagang mestilah mematuhi arahan Bank sebagai maklum balas kepada permintaan Pedagang untuk pembayaran berkaitan dengan mana-mana Transaksi E-Dagang dilaksanakan menurut Arahan Pembayaran.
- 3.5 Semua Transaksi E-Dagang mestilah dalam Ringgit Malaysia (RM) melainkan Pedagang meminta secara bertulis bahawa Bank menerima Transaksi E-Dagang dalam beberapa mata wang lain dan Bank atas budi bicaranya meluluskan permintaan tersebut secara bertulis.
- 3.6 Pedagang mestilah pada semua masa mematuhi tatacara tertentu Bank untuk kelulusan bagi suatu transaksi dan pengesahan Pemegang Kad dan Kad, termasuk tetapi tidak terhad kepada mematuhi penyulitan *secure sockets layer* internet (SSL) dan protokol *three domains secure* (3D) program pengesahan diterima pakai oleh Syarikat-syarikat Kad. Jika diminta oleh Bank, Pedagang mestilah memberi Bank dengan butiran lengkap sistem e-dagangnya termasuk tetapi tidak terhad kepada pembekal pengehosan web (*web hosting*) Pedagang, sistem kart beli-belah, pembekal SSL dan tarikh luput sijil SSL. Bank tidak akan dipertanggungjawab atau bertanggungjawab dalam apa-apa cara kepada Pedagang dan/atau Pemegang Kad jika kelulusan dan pengesahan tidak dilaksanakan atau dikompromi.

#### **4. PENYELESAIAN TRANSAKSI E-DAGANG**

- 4.1 Apabila menyelesaikan suatu Transaksi E-Dagang, Pedagang mestilah memberi Pemegang Kad dengan resit transaksi sama ada melalui mesej e-mel yang berasingan, pemberitahuan dalam aplikasi, atau menghantar resit fizikal melalui pos.
- 4.2 Resit Transaksi mestilah termasuk yang berikut:-
- (a) Nama Pedagang;
  - (b) Alamat atas talian Pedagang;
  - (c) Jumlah Transaksi;
  - (d) Mata Wang Transaksi;
  - (e) Tarikh Transaksi;
  - (f) Nombor pengenalan Transaksi;
  - (g) Nama Pemegang Kad;
  - (h) Nombor akaun Kad Pemegang Kad dengan dua belas (12) angka pertama terlindung;
  - (i) Kod pemberikuasaan;
  - (j) Penerangan barangan dan/atau perkhidmatan yang telah dibeli; dan
  - (k) Polisi Pulangan/Bayar Balik.

#### **5. PENYELESAIAN PEMBAYARAN**

- 5.1 Pedagang mestilah menghantar rekod Transaksi E-Dagang kepada Bank untuk pembayaran dalam tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh transaksi. Bank akan membayar Pedagang wang yang perlu dibayar untuk Transaksi E-Dagang yang diberi kuasa dengan betul selepas menolak Diskaun Pedagang and semua fi dan caj lain, melainkan:-
- (a) Bank telah menerima notis untuk menahan pembayaran atau menggunakan budi bicaranya untuk menahan pembayaran; atau
  - (b) Pedagang telah memungkiri mana-mana kewajipannya.
- 5.2 Jika pembayaran tidak diterima oleh Pedagang dalam tempoh tujuh (7) Hari Kalendar dari tarikh rekod Transaksi E-Dagang diserahkan kepada Bank untuk pembayaran, Pedagang mesti segera memaklumkan kepada Bank secara bertulis. Jika Pedagang tidak memaklumkan kepada Bank bahawa ia tidak menerima pembayaran dalam empat belas (14) Hari Kalendar dari tarikh rekod Transaksi E-Dagang adalah diserahkan kepada Bank untuk pembayaran, Bank tidak perlu membayar wang dituntut oleh Pedagang di bawah Transaksi E-Dagang tersebut.
- 5.3 Sebarang percanggahan atau kesilapan yang timbul daripada proses penyelesaian, mesti dimaklumkan kepada Bank secara bertulis dalam tujuh (7) Hari Kalendar dari tarikh pembayaran Bank, jika gagal Pedagang akan dianggap telah mengetepikan haknya untuk membuat sebarang tuntutan terhadap Bank berkenaan dengan percanggahan atau kesilapan tersebut.
- 5.4 Jika Bank mempunyai alasan munasabah untuk mempercayai bahawa mana-mana Transaksi E-Dagang (E-Comm) adalah tidak teratur (*sama ada melalui penipuan atau dengan apa-apa cara lain, mencurigikan atau berkemungkinan berunsur penipuan, atau transaksi tersebut melanggar undang-undang atau kaedah mana-mana Syarikat Kad dan/atau agensi kerajaan, atau jika Bank menerima kenyataan bertulis daripada Pemegang Kad yang menafikan transaksi berkenaan*) ("**Transaksi E-Dagang (E-Comm) Tidak Teratur**"), maka Transaksi E-Dagang (E-Comm) Tidak Teratur tersebut adalah tidak sah.
- 5.5 Tanpa prejudis kepada Klausula 5.4 di atas:-

- (a) Jika Bank adalah pengeluar Kad bagi Transaksi E-Dagang Tidak Teratur, Bank boleh menahan pembayaran sehingga enam (6) bulan dari tarikh pengemukaan Transaksi E-Dagang Tidak Teratur ("**Tempoh Penahanan Permulaan**") untuk siasatan. Jika Bank mendapati Transaksi E-Dagang Tidak Teratur sebenarnya sah, Bank hendaklah membuat bayaran untuknya tanpa faedah. Jika Bank tidak dapat menyelesaikan siasatannya semasa Tempoh Penahanan Permulaan, Bank boleh membuat laporan polis terhadap Pedagang dan terus menahan pembayaran sehingga Bank menerima laporan siasatan polis yang lengkap. Jika berdasarkan penemuan polis, Bank berpuas hati bahawa Transaksi E-Dagang Tidak Teratur adalah sah, Bank hendaklah membuat pembayaran untuknya tanpa faedah.
- (b) Jika Bank bukan pengeluar Kad untuk Transaksi E-Dagang Tidak Teratur, Bank boleh menahan pembayaran untuk Tempoh Penahanan Permulaan dan cuba mendapatkan pengesahan secara bertulis daripada Pemegang Kad berkaitan atau pengeluar Kad berkaitan tentang kesahan Transaksi E-Dagang Tidak Teratur. Jika Bank tidak boleh mendapatkan pengesahan sedemikian sebelum tamat Tempoh Penahanan Permulaan atau pengeluar Kad berkaitan mengenakan caj balik ke atas Bank, Transaksi E-Dagang Tidak Teratur hendaklah dianggap tidak sah. Jika Bank tidak boleh mendapatkan pengesahan secara bertulis sebelum Tempoh Tahanan Permulaan tamat, Bank juga boleh membuat laporan polis terhadap Pedagang dan terus menahan pembayaran sehingga Bank menerima laporan siasatan polis yang lengkap. Jika berdasarkan penemuan polis, Bank berpuas hati bahawa Transaksi E-Dagang Tidak Teratur adalah sah, Bank hendaklah membuat pembayaran untuknya tanpa faedah.

## 6. **TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT TAMBAHAN UNTUK PROGRAM PELAN BAYARAN MUDAH**

6.1 Di mana Pedagang telah dipilih untuk menyertai Program Pelan Bayaran Mudah ("EPP"):

- (a) terma-terma dan syarat-syarat EPP dimaklumkan kepada Pedagang pada masa penyertaan Pedagang atau pada tarikh kemudian juga hendaklah digunapakai;
- (b) Pedagang hendaklah menerima EPP sebagai kaedah pembayaran untuk Transaksi E-Dagang;
- (c) salah satu pihak boleh menamatkan penyertaan Pedagang dalam EPP untuk kemudahan tanpa sebab dengan memberi tiga puluh (30) Hari Kalendar notis bertulis terdahulu kepada pihak lain sebelum tarikh penamatan inginkan; dan
- (d) jika penamatan Lampiran C ini antara Pedagang dan Bank, penyertaan Pedagang dalam EPP akan secara automatik ditamatkan.

## 7. **LAMPIRAN C HENDAKLAH DIBACA DENGAN TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT PERKHIDMATAN PEDAGANG**

7.1 Lampiran C ini hendaklah dibaca bersama dengan Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang Bank. Sekiranya terdapat percanggahan, Lampiran C akan mengatasi Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang, setakat yang berkaitan dengan Transaksi E-Dagang dan/atau EPP.

● Halaman selebihnya sengaja dibiarkan kosong ●