

NOTIS PENTING BERTARIKH: 25 NOVEMBER 2022
NOTIS PINDAAN UNTUK PERJANJIAN PERBANKAN ATAS TALIAN CIMB

Pelanggan yang dihormati,

Selaras dengan menguruskan urusan niaga penipuan yang tidak dibenarkan dan mewujudkan saluran komunikasi yang jelas mengenai pelaporan transaksi penipuan yang tidak dibenarkan, sila maklum bahawa Perjanjian Perbankan Atas Talian CIMB telah dipinda untuk meliputi: -

- Langkah-langkah untuk melindungi diri anda daripada transaksi penipuan yang tidak dibenarkan dan tanggungjawab anda dalam mengakses perkhidmatan perbankan dalam talian melalui laman web CIMB Clicks, melalui Aplikasi CIMB Clicks dan/atau Aplikasi OCTO CIMB (secara kolektif "Perbankan Atas Talian CIMB").
- Pusat aduan CIMB (Unit Resolusi Pelanggan: No Tel: +603 6204 7788) tersedia untuk anda 24/7 untuk melaporkan sebarang penipuan dan/atau transaksi yang disyaki penipuan dan tidak dibenarkan
- Proses/ turutan langkah susulan selepas laporan anda tentang sebarang penipuan dan/atau transaksi yang disyaki penipuan dan tidak dibenarkan.

Pindaan ini akan berkuat kuasa mulai 16 Disember 2022.

Penjadualan klausa utama yang disemak/dipinda dinyatakan dalam jadual di bawah:

Klausa Sedia Ada	Rasional/ Klausa Disemak
13.1 Anda hendaklah, pada setiap masa, bertanggungjawab untuk mendapatkan dan menggunakan pelayar internet, mana-mana perkakasan dan/atau perisian lain yang diperlukan (termasuk apa-apa versi pelayar internet, perkakasan dan/atau perisian yang baharu dan terkini), yang diperlukan untuk mengakses Perbankan Atas Talian CIMB dengan risiko dan perbelanjaan ditanggung sendiri oleh anda.	<p><i>Penambahan maklumat dalam Klausa 13.1. menyatakan tanggungjawab pelanggan dalam menggunakan Perbankan Atas Talian CIMB dalam persekitaran yang selamat.</i></p> <p>13.1 Anda komited untuk hanya mengendalikan Perbankan Atas Talian CIMB pada versi selamat pelayar web dan sistem pengendalian mudah alih yang mempunyai sokongan pembangun yang berterusan dan tidak memuat turun aplikasi mudah alih daripada aplikasi mudah alih atau sumber yang tidak disahkan. Anda hendaklah, pada setiap masa, bertanggungjawab untuk mendapatkan dan menggunakan pelayar internet, mana-mana perkakasan dan/atau perisian lain yang diperlukan (termasuk apa-apa versi pelayar internet, perkakasan dan/atau perisian yang baharu dan terkini), yang diperlukan untuk mengakses Perbankan Atas Talian CIMB dengan risiko dan perbelanjaan ditanggung sendiri oleh anda.</p>
14.11.2 dengan merujuk aduan tersebut kepada Ombudsman Kewangan di bawah Skim Ombudsman Kewangan.	<p><i>Perubahan perkataan daripada 'Ombudsman Kewangan' kepada 'Ombudsman Perkhidmatan Kewangan'. Perubahan ini dibuat bagi pelarasan dalam T&S</i></p> <p>14.11.2 dengan merujuk aduan tersebut kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan di bawah Skim Ombudsman Kewangan.</p>
<p><i>Klausa Sedia Ada 15 Penyata, Pengesahan Dan Makluman</i></p>	<p><i>Pengenalan klausa baharu 15 – Transaksi Penipuan Tanpa Kebenaran</i></p> <p><i>Penambahan ini adalah untuk memastikan komunikasi yang betul dan penyelesaian yang adil terhadap penipuan disediakan untuk rujukan dan panduan pelanggan.</i></p> <p><i>Perubahan penomboran seterusnya daripada Klausa 16 kepada Klausa 26 selepas penambahan Klausa 15 mengenai penipuan.</i></p>

15. Transaksi Penipuan Tanpa Kebenaran

15.1 Anda mesti mengambil langkah yang perlu untuk melindungi diri anda daripada transaksi penipuan tanpa kebenaran dan menggunakan perlindungan yang diperlukan untuk melindungi peranti anda dengan memastikan kecukupan protokol keselamatan seperti yang dinyatakan dalam Klausula 5.2.1 dan Klausula 13.1. Anda dikehendaki mengikuti perkembangan penipuan dalam talian sama ada melalui kesedaran yang diterbitkan melalui aset CIMB Bank dan CIMB Islamic Bank, melalui Halaman Facebook Amaran Scam (<https://www.facebook.com/amaran-penipuan/>), tapak khusus yang disediakan oleh Bank Negara Malaysia yang berkongsi maklumat dan menganjurkan webinar/sesi langsung mengenai penipuan kewangan atau daripada sumber awam lain yang boleh dipercayai.

15.2 Untuk melaporkan sebarang penipuan dan/atau transaksi yang disyaki penipuan dan tidak dibenarkan yang telah berlaku dalam Akaun anda melalui Perbankan Atas Talian CIMB sila hubungi Unit Penyelesaian Pelanggan CIMB Bank dengan segera di butiran hubungan berikut yang tersedia 24/7:

Unit Resolusi Pelanggan (CRU)

Tel: +603 6204 7788

Email: cru@cimb.com

15.3 Anda tertakluk kepada pengesahan panggilan apabila menghubungi kami dan semua perbualan telefon yang dibuat kepada Unit Resolusi Pelanggan CIMB Bank CIMB Bank akan direkodkan.

15.4 Jika anda menghubungi dan melaporkan bahawa terdapat penipuan dan/atau transaksi yang disyaki penipuan dan tidak dibenarkan yang telah berlaku dalam Akaun anda melalui Perbankan Atas Talian CIMB, anda membenarkan dan memberi kuasa kepada CIMB Bank untuk mengambil tindakan yang sewajarnya untuk menggantung, menamatkan atau menyekat akses kepada ID Pengguna CIMB anda atau mana-mana bahagian Akaun dan/atau Perkhidmatan Perbankan anda melalui Perbankan Atas Talian CIMB dengan segera untuk menghentikan atau menghalang pelepasan dana daripada Akaun anda.

15.4.1 Selepas panggilan anda, anda dikehendaki membuat laporan polis dengan segera dan memberikan salinan laporan polis kepada kami dalam tempoh yang munasabah secepat mungkin untuk membolehkan CIMB Bank dan/atau CIMB Islamic Bank, mengikut mana-mana yang berkenaan, untuk menjalankan siasatan menyeluruh.

15.4.2 Anda akan seboleh-bolehnya bekerjasama dan membantu CIMB Bank dan/atau CIMB Islamic Bank dengan maklumat berkaitan yang boleh digunakan untuk memudahkan penyiasatan yang mungkin termasuk membenarkan CIMB Bank dan/atau CIMB Islamic Bank dan pasukan penyiasat masing-masing, sama ada pakar dalaman atau luaran untuk mengakses maklumat, sistem dan log transaksi yang berkaitan, komputer dan/atau peranti mudah alih anda yang digunakan untuk transaksi penipuan dan/atau tanpa kebenaran.

15.4.3 Sekiranya butiran dan bukti transaksi penipuan dan/atau

tidak dibenarkan hanya diketahui oleh anda, anda juga mungkin dikehendaki untuk memberikan kami fakta, rekod dan bukti yang diperolehi terus daripada pihak yang berkaitan berkaitan dengan transaksi yang tidak dibenarkan. Pihak-pihak ini mungkin termasuk:

- Pembekal perkhidmatan mudah alih untuk mengesahkan penerima sebenar TAC pada SMS dan/atau SecureTAC
- Peniaga di mana transaksi penipuan tanpa kebenaran berlaku; dan/atau
- Polis Diraja Malaysia (PDRM) untuk menentukan punca sebenar urusan niaga penipuan tanpa kebenaran, termasuk kemungkinan mendapatkan semula dana yang digelapkan, penahanan suspek serta status atau hasil siasatan yang berkaitan.

15.5 CIMB Bank dan/atau CIMB Islamic Bank komited untuk menyasat laporan anda tentang penipuan dan/atau transaksi tidak dibenarkan dan akan kembali kepada anda dalam masa empat belas (14) hari selepas menerima salinan laporan polis yang anda telah buat.

15.6 CIMB Bank dan/atau CIMB Islamic Bank berhak untuk melanjutkan tempoh penyiasatan kepada 30 hari Perniagaan jika tempoh tersebut dianggap perlu untuk menyelesaikan penyiasatan. Kami akan kekal komited dalam memberi anda kemas kini yang berkaitan apabila dan apabila terdapat sebarang perkembangan penting dalam penyiasatan.

15.7 Anda mengakui dan bersetuju bahawa pemulihan dana adalah berdasarkan kerjasama anda dengan CIMB Bank dan/atau penyiasatan CIMB Islamic Bank dan tertakluk kepada maklum balas daripada bank benefisiari, penerima pedagang dan/atau prosedur operasi dan kawal selia yang berkenaan yang CIMB Bank dan CIMB Islamic Bank diberi mandat untuk mematuhi. Anda akan bertanggungjawab sepenuhnya untuk semua kerugian yang timbul daripada kecurian ID Pengguna CIMB, sebarang maklumat yang terjejas akibat penipuan kejuruteraan sosial, pancingan data, muat turun aplikasi penyangak, perisian hasad dan/atau protokol keselamatan yang tidak mencukupi pada peranti anda.

15.8 Jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan penyiasatan dan penutupan kes CIMB Bank dan/atau CIMB Islamic Bank, anda boleh merayu terhadap keputusan tersebut dan:

15.9.1 menghubungi semula Unit Resolusi Pelanggan kami secara bertulis ke alamat seperti yang dinyatakan dalam Klausa 15.2 di atas dalam tempoh 14 hari; dan

15.9.2 kemudiannya merujuk kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan di butiran hubungan berikut di bawah:

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur.

Tel: 03-2272 2811

Fax: 03-2272 1577

<p>25.3 Anda bersetuju dan mengakui bahawa anda akan menggunakan segala usaha yang munasabah untuk berunding dengan CIMB Bank atau CIMB Islamic Bank dengan niat baik dan menyelesaikan dengan aman apa-apa pertikaian yang mungkin berbangkit daripada atau berkaitan dengan Perjanjian ini. Jika mana-mana pertikaian tersebut tidak dapat diselesaikan dengan aman, anda boleh merujuk pertikaian tersebut kepada Ombudsman Kewangan di bawah Skim Ombudsman Kewangan. Jika pengantaraan tersebut juga gagal mencapai penyelesaian, sama ada anda atau CIMB Bank atau CIMB Islamic Bank boleh memilih untuk membawa perkara tersebut kepada mahkamah dengan bidang kuasa kompeten di Malaysia.</p>	<p><i>Perubahan perkataan daripada 'Ombudsman Kewangan' kepada 'Ombudsman Perkhidmatan Kewangan'. Perubahan ini dibuat bagi pelarasan dalam T&S</i></p> <p>26.3 Anda bersetuju dan mengakui bahawa anda akan menggunakan segala usaha yang munasabah untuk berunding dengan CIMB Bank atau CIMB Islamic Bank dengan niat baik dan menyelesaikan dengan aman apa-apa pertikaian yang mungkin berbangkit daripada atau berkaitan dengan Perjanjian ini. Jika mana-mana pertikaian tersebut tidak dapat diselesaikan dengan aman, anda boleh merujuk pertikaian tersebut kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan di bawah Skim Ombudsman Kewangan. Jika pengantaraan tersebut juga gagal mencapai penyelesaian, sama ada anda atau CIMB Bank atau CIMB Islamic Bank boleh memilih untuk membawa perkara tersebut kepada mahkamah dengan bidang kuasa kompeten di Malaysia.</p>
---	--

Perjanjian Perbankan Atas Talian CIMB yang telah dikemaskini boleh diakses melalui URL di bawah:

[English](#) | [Bahasa Malaysia](#)

Terima Kasih

**Pengurusan
CIMB Bank Berhad**