

## RHB BANK BERHAD / RHB ISLAMIC BANK BERHAD (“RHB”)

### Terms and Conditions for DuitNow QR in Reflex Cash Management Services and Mobile Banking

In these DuitNow QR Terms and Conditions (“Terms”), references to “you”, “your” and “yours” refers to the Merchant who is utilising the DuitNow QR Service and has an account with RHB and reference to “we”, “our”, “ours” and “us” refers to RHB.

For purposes of this Terms and Conditions, RHB Bank Berhad (Company No. 6171-M) and RHB Islamic Bank Berhad (Company No. 680329-V) herein will be referred collectively as (“RHB”) unless otherwise specified.

#### Definitions

**“Account”** means an E-money account offered by issuers of e-money and all types of banking accounts offered by banks, except for fixed deposit accounts. This shall include, but is not limited to, all types of conventional and/or Islamic Investment accounts, Islamic Deposit accounts, current accounts, virtual internet accounts. Additionally, means all line of credit accounts tied to payment cards where transaction is made.

**“Beneficiary of Fraud”** means party who ultimately benefits from the unauthorized or fraudulent payment.

**“Business Day”** means any calendar day from Monday to Friday, except a public holiday or bank holiday in Kuala Lumpur.

**“CASA”** means current account and savings account.

**“Line of Credit Accounts”** means credit card account(s), charge card account(s) and debit card(s)

**“Debiting Participant”** means banks and E-Money issuer participating in RPP where the Payer maintains accounts

**“Dynamic QR”** means a QR Code that is generated after the Merchant or recipient keys-in the amount of the payment or credit transfer.

**“E-money”** means a payment instrument that stores funds electronically in exchange for funds paid to the issuer of e-money and is able to be used a means of making payment to any person other than the issuer of e-money.

**“Payer”** means individuals, companies, body corporates, businesses (including sole proprietors and partnerships) government agencies, statutory bodies, societies and other Customers who transfers funds via DuitNow QR Service.

**“Manager”** means a person who have been given authority by a Merchant to create outlets, create Cashier IDs, to generate DuitNow QR codes and receive DuitNow QR payments from the Payer on behalf of Merchant. Payments received via DuitNow QR goes into the Merchant’s account.

**“Cashier”** means a person who have been given authority by a Merchant to generate DuitNow QR codes and receive DuitNow QR payments from the Payer on behalf of Merchant. Payments received

via DuitNow QR goes into the Merchant's account.

**"DuitNow QR"** means a service which facilitates industry wide ubiquitous payments or credit transfer by scanning the QR Code which complies with DuitNow QR Standard.

**"DuitNow QR Brand"** means brand, icon, logo, trademark and service mark for the DuitNow QR;

**"DuitNow QR Owner & Operator"** means Payments Network Malaysia Sdn Bhd. (Company No. 200801035403 [836743-D]);

**"Recipient"** means an individual who receives of funds via the DuitNow QR service.

**"StaticQR"** means a QR Code displayed which requires the individual to key-in the amount of the payment or credit transfer.

**"QR Code"** means a two-dimensional barcode that can be read using the camera of a smartphone or mobile device that is equipped with QR reader.

**"RPP"** means Real-Time Payments Platform, a shared payment infrastructure developed and established by PayNet, which facilitates instant and interoperable payments and collections.

**"Unrecoverable Loss"** the portion of funds transferred and credited to the wrong party due to erroneous, mistaken, unauthorised or fraudulent payments that cannot be retrieved after Participants have exhausted the recovery of funds process.

## 1. Introduction

- 1.1 RHB is a participant of the Real-Time Retail Payment Platform and you are registered Merchant under the DuitNow QR Services.
- 1.2 In consideration of the fees paid to RHB, RHB agrees to facilitate the participation of the Merchant in DuitNow QR Services in accordance with these Terms
- 1.3 The DuitNow QR service allows you to receive an amount specified by you in to your designated RHB Account made by your customer by scanning DuitNow QR generated by you.
- 1.4 The DuitNow QR service offered by us is part of the electronic banking, and accordingly these Terms are in addition to and shall be read in conjunction with the Terms and Conditions for Reflex Cash Management Services and Mobile Banking, RHB. Please follow this URL to read the Terms & Conditions for [Reflex Cash Management Services and Mobile Banking, RHB Bank Berhad](#)
- 1.5 The Merchant agrees to observe all the DuitNow operating rules issued by the DuitNow QR Owner & Operator which is applicable to the Merchant as reflected in this Terms including any future revisions which will be communicated by RHB to the Merchant.

## 2. DuitNow QRService

- 2.1 If Merchant wish to receive funds via DuitNow QR, Merchant must first download and install RHB Reflex mobile application on your mobile device and select an account to be used by RHB for crediting of collection funds and deduction of charges for DuitNow QR and/or any other related charges in relation to DuitNow QR. RHB mobile application enables Merchants to generate a Static QR Code or a Dynamic QR Code to be displayed at the Cashier counter or on a mobile device.
- 2.2 Merchant is responsible for ensuring that the transaction amount keyed-in the mobile application screen is correct especially for Dynamic QR prior displaying to customer. RHB is under no obligation whatsoever to amend the amount or cancel the QR.
- 2.3 We will notify you on the status of each successful, failed or rejected DuitNow QR transaction via mobile in app notification or any of our available communication channels.

## 3. Payment Type

- 3.1 Merchant shall accept Payments draw funds from CASA and Line of Credit Accounts.

## 4. Obligation of Merchant

- 4.1 Merchant must be 18 years of age or above and must provide true, correct and accurate information to RHB in relation to their Personal and Business which includes but not limited to information pertaining to their Name, NRIC, Mobile Number, Nationality, Address, Nature

of Business, Business Name, Account, Outlet and Cashier.

- 4.2 In the event there are any changes to the information, the Merchant shall update the information via the RHB Reflex Mobile Application and/or notify RHB immediately by means acceptable to RHB.
- 4.3 The Merchant acknowledge that RHB shall not be liable and Merchant shall indemnify RHB for any loss or damage that may arise due to Merchant's failure or delay to keep RHB and/or Third Party Bank updated as to any changes to information including but not limited to information as specified 4.1 and 4.2.
- 4.4 The Merchant, Manager and Cashier must take all reasonable precautions and diligence to prevent any unauthorized use of their DuitNow QR and their mobile devices including but not limited to the following measures: -
- a) Enable lock on their mobile devices;
  - b) Not keep any written record of username, login pin number on, with or near their mobile devices;
  - c) Not to display or to allow another person to see the username, login pin during access codes entry;
  - d) Not to use username, login pin negligently or recklessly which will contribute to or cause losses from any unauthorised DuitNow QR transaction by any Third Party;
  - e) Avoid using date of birth, identity card number or mobile number as the username.
  - f) Check the account details and transactions and report any discrepancy without undue delay
  - g) Logout from the application properly after use and not leave their Mobile Devices unattended
  - h) Ensure correct profile is used when using the DuitNow QR application.
  - i) At no time and under no circumstances shall the Merchant reveal his/her username and/or pin to anyone including to any RHB staff.
- 4.5 Should Manager have any reason to believe that any of their username and login pin have been misused and/or compromised by disclosure, discovered or howsoever, they must inform RHB immediately to terminate the username and re-register.
- 4.6 Should Cashier have any reason to believe that any of their username and login pin have been misused and/or compromised by disclosure, discovered or howsoever, they must contact the Merchant/Manager to re-create a new Cashier ID.
- 4.7 The Manager/Cashier agree that RHB has the right to invalidate their username for breach or potential breach of any terms herein, or of any laws and/or regulations and/or to ensure or maintain the security of DuitNow QR and its users where RHB deems appropriate. RHB shall not be held liable for any loss/damage suffered as a result of such validation of their username.

- 4.8 Merchant agrees to the DuitNow QR services usage responsibility and not to use it for any unlawful activities
- 4.9 Merchant must have good title or ownership over the products and services they offer to customers.
- 4.10 Merchant will be responsible and held accountable for the conduct of their Cashier(s). Merchant shall educate their Cashier(s) on the Terms & Conditions of DuitNow QR RHB Reflex Mobile Application and its related services especially in relation to the Cashier's responsibilities, DuitNow QR operations and possible risks in using DuitNow QR.
- 4.11 Restricted activities

Manager & Cashier have a duty to ensure the information provided and activities conducted through DuitNow QR services shall NOT: -

- a) Be false, inaccurate or misleading
- b) Be fraudulent or involve the sale of counterfeit or stolen items
- c) Consist of providing illegal money lending
- d) Be related in any way type of gambling and/or gaming activities
- e) Infringe on any third party's copyright, patent, trademark, trade secret or other property rights or rights of publicity or privacy.
- f) Violate any law, statute, ordinance, contract or regulation (including but not limited to, those governing financial services, consumer protection, unfair competition, antidiscrimination, or false advertising);
- g) Be defamatory, trade libel, unlawfully threatening or unlawfully harassing;
- h) Be obscene or contain pornography;
- i) Contain any viruses, Trojan horses, worms, time bombs cancel bots, easter eggs or other computer programming routines that may damage, detrimentally interfere with, surreptitiously intercept or expropriate any system, data or other personal information;
- j) Facilitate the sale of counterfeit goods;
- k) Cause RHB to receive excessive complaints regarding your account or business;

If there is any use or attempt to use the DuitNow QR services for any type of unlawful purposes (including but not limited to the above) Merchant, Manager and Cashier's access to DuitNow QR services will be terminated. Manager and Cashier may be subjected to damages and other penalties, including criminal prosecution where available.

- 4.12 The responsibility and accountability of Merchant's DuitNow QR Promotion shall be borne by the Merchant. Merchant agree to take all reasonable steps to ensure all content and terms stated in the Merchant DuitNow QR promotion are correct and fair and is in NO way violating

any rules and laws of Malaysia and/or causing any harm, offense and/or discrimination to the customers or the general public. RHB plays no part in Merchant's DuitNow QR promotion creation and shall not be liable for any misinterpretation of Merchant's DuitNow QR promotion.

Should the Merchant have any reason to believe that their Static QR code has been tampered by any persons, the Merchant shall immediately reprint and replace the tampered Static QR code.

- 4.13 Merchant shall not charge any fees for POS payments made by Payers using DuitNow QR Service.
- 4.14 The Merchant shall ensure it has and maintains adequate procedures and systems for receiving and processing promptly payment instructions it receives from RHB.
- 4.15 The Merchant must not make any warranty or representation in respect of goods or services supplied which may bind RHB, DuitNow QR Owner & Operator or any other participants of DuitNow QR operator.
- 4.16 The Merchant must establish and maintain fair policy for correction of errors and facilitate recovery of funds for erroneous or mistaken payment and/or unauthorised or fraudulent payments.
- 4.17 The Merchant shall allow the RHB to disclose its information pertaining to payment processes as the DuitNow QR Owner & Operator may reasonably require for DuitNow QR services.
- 4.18 The Merchant has been granted a non-transferrable license to use the DuitNow QR Brand and shall not license or assign the said right to be use by another third party. The Merchant shall comply with the DuitNow QR Brand Guidelines at all times.
- 4.19 For the purpose of **Clause 4.18**, the Merchant will be liable for any claims, damages and expenses arising out of or caused to arise from misuse or unauthorised usage of the DuitNow QR Brand. In the event of such breach, the Merchant sub-licensed rights of using DuitNow QR Brand shall be revoked and ceases immediately. Whereupon these Terms shall be terminated henceforth, without affecting accrued rights of parties. Upon termination, **Clause 4.20** shall apply accordingly.
- 4.20 Upon termination of these Terms, the Merchant will do the following: -
  - a. The Merchant will continue to maintain an account with RHB to credit funds and debit miscellaneous charges for period of not less than five (5) business days after the effective date of suspension or termination,
  - b. Cease all promotional and advertising that is related, or can be perceived to be related to the DuitNow QR; and
  - c. Return to RHB all documents and intellectual property assets of DuitNow QR, if any.
  - d. Remove the DuitNow QR brand form the existing Merchant's channels and return to DuitNow QR Operator.

- 4.21 RHB shall not be liable for any claims, loss, damage or expense of any kind arising directly or indirectly as a result of suspension or termination of Merchant's access to DuitNow QR.
- 4.22 RHB has the absolute discretion to stipulate additional requirements that RHB deems necessary to ensure that a Merchant exit is orderly, the operation of DuitNow QR is not disrupted, and public confidence in DuitNow QR is not materially jeopardized.
- 4.23 Merchant shall not deduct any RPP fees from the Cash Out withdrawal and ensure the Payer is paid in full amount.
- 4.24 RHB does not warrant the accuracy of any information pertaining to the Merchant's Account(s), or transactions as reported through DuitNow QR services due to time delays and/or errors that may occur. Merchants are advised to regularly review any alerts, statements, or notices issued or made available by RHB, to ensure that there are no errors, irregularities, discrepancies, claims or unauthorised items or transactions, regularly and from time to time.
- 4.25 The Merchant shall accept Payments or Cash Out that draw funds from the E-Money Account offered by issuers of E-Money and all types of deposit accounts offered by banks, except for fixed deposit accounts. This shall include, but is not limited to, all types of conventional and/or Islamic investment account, Islamic deposit accounts, current accounts, virtual internet accounts and/or line of credit accounts tied to payment cards.
- 4.26 This Clause 4 shall survive the termination of these Terms. Termination does not affect either party rights accrued, and obligations incurred before termination.

## **5. Obligation of RHB (Merchant Bank)**

- 5.1 RHB reserves the right: -
  - a) To conduct an inspection of the Merchant's outlet or business premises; and/or
  - b) To enquire the production of documents evidencing the Merchant's identity and business activities

For the purpose of compliance to the Bank's Internal policy and/or procedures, laws and regulations and/or for any other reasons the bank deems fit.
- 5.2 RHB reserves the right to add, modify or remove any DuitNow QR features at its absolute discretion from time to time as it sees fit.
- 5.3 RHB shall immediately credit and make funds available in the Merchant's account, except for situations where the Merchant has specifically agreed for delayed or batched posting.
- 5.4 Any refunds by RHB must be made together with transaction fees to the Merchant if fees were incurred due to Payer's dispute that are not caused by the Merchant. However, if the Merchant opts to partially refund overpayments to Payers, the Merchant shall bear the

transaction fees for executing such refund.

- 5.5 RHB shall implement reasonable measures to detect, mitigate, resolve and prevent actual and suspected fraudulent or unauthorised acts.

## 6. Recovery of Funds

6.1 The Merchant shall

- 6.1.1 assist RHB in any investigation of erroneous or mistaken payment as stated in Clause 7;
- 6.1.2 assist RHB in any investigation on unauthorised or fraudulent payment as stated in Clause 8;
- 6.1.3 effect refund(s) to the Payers, RHB, as the case may be, if it is found that the Merchant is responsible for such erroneous, mistaken unauthorised or fraudulent payment, as the case may be.

6.2 In the event of erroneous or mistaken payment is caused by the Merchant, after verification and confirmation from the Merchant with respect to such erroneous or mistaken payment, RHB shall immediately reverse out all credits erroneously posted to the Merchant's account regardless of whether funds have been recovered from other affected parties.

## 7. Erroneous/Mistaken DuitNow QR Transaction

7.1 RHB shall inform the Merchant once the RHB receives a request to recover funds that is wrongly credited to the Merchant due to an erroneous mistaken payment. The Merchant must facilitate recovery of funds process stated in **Clause 7.2**.

7.2 Upon receiving a recovery of funds request for erroneous or mistaken payment, RHB has the right to debit the Merchant's account to recover funds within five (5) Business Day after the following conditions are met:

7.2.1 If the recovery of funds request is received within ten (10) business days from date of the erroneous or mistaken payment and:

7.2.1.1 The RHB is fully satisfied that funds were erroneously credited to the Merchant's account;

7.2.1.2 The funds have been credited to the Merchant's account;

7.2.1.3 The Merchant has not acted in reliance of successful notification from RHB;

- 7.2.1.4 The successful notification has not been delivered to the Merchant (in the case of delayed notification);
  - 7.2.1.5 There is sufficient balance in the Merchant's account to cover the recovery amount; and
  - 7.2.1.6 RHB has provided notification to the Merchant regarding the proposed debit of Merchant's account and the reason for debiting.
- 7.2.2 If the recovery of funds request is received between eleven (11) Business Days and seven (7) months from date of erroneous or mistaken payment:
  - 7.2.2.1 RHB is fully satisfied that funds were erroneously or mistakenly credited to the Merchant's account;
  - 7.2.2.2 There is sufficient balance in the Merchant's account; and
  - 7.2.2.3 RHB has provided written notification to the Merchant where the erroneous/mistaken payment will be recovered through debiting the Merchant's account, within ten (10) business days of the notification unless The Merchant provides reasonable evidence to substantiate ownership of the funds in question.
- 7.2.3 If the recovery of funds is received after seven (7) months from date of erroneous or mistaken payment and:
  - 7.2.3.1 RHB is fully satisfied that funds were erroneously credited to the Merchant's account;
  - 7.2.3.2 RHB must seek prior written consent from the Merchant to debit the Merchant's account to recover funds, and the Merchant must give its consent to debit its account within ten (10) Business Days of receiving the request to debit from RHB.
- 7.3 When the Merchant receives a request for consent from RHB as described in Clause 7.2.3.2, Merchant shall not unreasonably withhold consent to debit its account when there is a legitimate recovery of funds request.

## **8 Unauthorised or Fraudulent DuitNow QR Transaction**

- 8.2 RHB shall inform the Merchant once RHB receives a request to recover funds that was credited to the Merchant due to an unauthorized/fraudulent payment instruction. The Merchant must facilitate the recovery of funds process stated in clause 8.2
- 8.3 If the Merchant receives an unauthorized and/or fraudulent payment instruction, Merchant shall:

- 8.2.1 Immediately take all practicable measures to prevent or block further misuse unauthorized or fraudulently transferred funds for the benefit of the Beneficiary of Fraud;
  - 8.2.2 Furnish to RHB, including but not limited to the name, address, contact information, national identity card number/passport number to conclusively identify the Beneficiary of Fraud within seven (7) Business Days of detecting the unauthorized or fraudulent payment.
  - 8.2.3 Take all practicable measures to the extent permitted by law to recover funds from the unintended recipient of funds including but not limited to reversing out credits, drawing on deposits or other financial guarantees that the Beneficiary of Fraud placed/places with the Merchant, stopping delivery of goods, suspending services that the Beneficiary of Fraud has paid for, repossessing goods delivered to the Beneficiary of Fraud and/or taking legal action against the Beneficiary of Fraud; and
  - 8.2.4 Immediately provide information required in clause 8.2 (b) to the payer bank to facilitate the Payer Bank's investigation.
- 8.3 In the event that RHB receives payment request from a Merchant which to RHB believes to be an unauthorized or fraudulent payment, RHB shall do the following (upon becoming aware of the suspected unauthorized payment/fraud):
- 8.3.1 RHB shall conduct investigation to determine:
    - a. Whether the Merchant is implicated in the unauthorized payment/fraud; or
    - b. Whether there is sufficient grounds to conclude that the Merchant is involved, or has benefited, directly or indirectly from the unauthorized payment/fraud; and
    - c. RHB shall prevent or block withdrawal or and further use of the remaining funds in the Merchant's account with RHB until there is satisfactory resolution of Unrecoverable Loss.
  - 8.3.2 The Merchant shall facilitate and cooperate with RHB to complete the investigation.
- 8.4 In the event the Merchant is responsible for fraudulent payment instruction, **Clause 12.3** shall apply accordingly.

## 9 Service Availability & Delay in Payments

- 9.1 DuitNow QR services is intended to be available 7 days a week, 24 hours a day. Customers acknowledge that there may be:
- 9.1.1 Daily downtime where RHB carries out maintenance over its systems and equipment; and/or

9.1.2 Occasional downtime due to any other unforeseen interruption beyond RHB control.

9.2 The Merchant acknowledges that delay may occur in processing of Payment Instructions in the event of mentioned in **Clause 9.1**.

## 10 **Liability and Indemnity**

10.1 Subject to the other party's compliance with **Clause 10.2**, each party (Indemnifying Party) agrees to indemnify and hold the other party and its employees and agents harmless against any and all losses, expenses, claims, suits, demands, actions, and proceedings including all reasonable legal and other related fees or charges (Liability) which the other party may suffer or incur for which the other party may become liable as a result of:

- a) Any negligence, misrepresentation or fraud on the part of the Indemnifying Party, its employees, and agents with respect to the performance of its obligations or the exercise of any its rights under this Terms;
- b) Any claim by Payer, RHB, Debiting Participant, DuitNow QR Owner & Operator or any other person for any breach by the Indemnifying Party of any applicable laws;
- c) The failure of the Indemnifying Party to observe any of its obligations under these Terms; or
- d) Any use of the DuitNow QR brand by the Indemnifying Party other than as permitted in these Terms;
- e) Except to the extent that such liability arises or is incurred by the other party by reason of any act or omission on its part mentioned in **Clause 10.1 (a) to (d)**.

10.2 In the event a claim is made against a party in respect of which it is entitled to be indemnified pursuant to **Clause 10.1**, that party must:

- a) Give notice of any such claim to the other party;
- b) Consult with the other party in relation to any such claim;
- c) Not to settle any claim without obtaining the prior written consent of the other, such consent not to be unreasonably withheld.

10.3 RHB is not liable to the Merchant for any loss or damage suffered by the Merchant as a result of:

- a) A missing or erroneous payment; and
- b) The delay or disruption caused by any system failure beyond RHB reasonable control.

10.4 For the purposes of this clause, loss or damage includes any consequential or economic loss or damage.

## 11 Dispute Resolution

- 11.1 Merchant shall, in good faith, attempt to settle all disputes or conflicts with RHB arising in connection with the DuitNow QR Services amicably and by mutual agreement;
- 11.2 However, Merchant shall have the right to lodge a complaint with the DuitNow QR Owner & Operator if there are allegations of RHB's non compliance to the DuitNow QR rules as reflected in these Terms.
- 11.3 The DuitNow QR Owner & Operator shall review of such complaints and allegations in accordance with Clause 11.4.
- 11.4 Merchant shall have the right to refer their disputes to the DuitNow QR Owner & Operator if there is an allegation of Participant non compliance to the DuitNow QR rules. The DuitNow QR Owner & Operator will review such complaints and allegations, but such review will be confined to:
- 11.4.1 determination whether there has been non-compliance;
  - 11.4.2 stipulating remedies for Participant to correct or address the non-compliance; and
  - 11.4.3 determination if penalties are applicable for the non-compliance.
- 11.5 All decisions rendered by the DuitNow QR Owner & Operator in response to complaints from the Merchant shall be prima facie binding on RHB.

## 12 Suspension & Termination

### Suspension

- 12.1 The DuitNow QR Owner & Operator or RHB, as the case may be, reserve the right to suspend the Merchant's access to the DuitNow QR Service under the following circumstances, which includes, but not limited to:
- a) The Merchant breached these Terms, applicable rules, guidelines, regulations, circular or laws related to DuitNow QR that was communicated to the Merchant by RHB;
  - b) The Merchant has inadequate operational control or insufficient risk management processes, resulting in potential threats to the stability, integrity, safety and efficiency of the DuitNow QR and/or RPP;
  - c) The Merchant is suspected on reasonable grounds that it has committed or will commit fraudulent act in connection with DuitNow QR;
  - d) The DuitNow QR Owner & Operator has determined that the Merchant is inactive in DuitNow QR service, after a period of 12 consecutive months in which the Merchant does not receive any Payment Instructions.
- 12.2 Upon suspension of the Merchant from DuitNow QR service;

- a) The services provided to the Merchant under the DuitNow QR will be suspended immediately;
- b) The Merchant will no longer have access to RHB Reflex DuitNow QR module;
- c) The Merchant will stop printing and displaying QR images to payers;
- d) The Merchant is responsible for finding alternative method receive / collect payments during the suspension period;
- e) The Merchant must take all reasonable steps to assist RHB to notify each payer affected by the action that the Merchant is no longer a participant of DuitNow QR, in the form directed by RHB;
- f) The Merchant must cease all promotional and advertising that is related or can be perceived to be related to DuitNow QR;
- g) The Merchant must remove all DuitNow QR brand from the Merchant's marketing collaterals, channels, materials and website; and
- h) The Merchant must take all reasonable steps to comply with any directions of RHB to minimise impact on Payers of the suspension or termination.

### **Termination**

**12.3** The DuitNow QR Owner & Operator or RHB, as the case may be, reserve the right to terminate the services period under this terms or DuitNow QR under the following circumstances, which includes, but not limited to:

- a) This terms between the Merchant and RHB is terminated or expired;
- b) The Merchant breached this Terms, applicable rules, guidelines, regulations, circulars or laws related to DuitNow that was communicated to the Merchant by RHB;
- c) The Merchant fails to remedy or take adequate steps to remedy its default under these Terms to the satisfaction of RHB or the DuitNow QR Owner & Operator, as the case maybe, within the timeframe specified by RHB;
- d) The Merchant has inadequate operational controls or insufficient risk management processes resulting in potential threats to the stability, integrity, safety and efficiency of DuitNow QR and/or RPP;
- e) Court order(s) affecting the Merchant or RHB membership and /or legal status;
- f) Directive(s) issued by regulatory or government authority affecting the Merchant or RHB membership and/or legal status;
- g) The Merchant insolvency;
- h) RHB membership in this DuitNow QR, RPP or RENTAS is terminated or suspended and the

Merchant has not appointed a replacement RHB;

- i) The DuitNow QR Owner & Operator has determined the Merchant is inactive or the Merchant is deemed inactive there are no DuitNow QR transactions for a period of 12 consecutive months.
  - j) Such other detrimental circumstances or reasons that PayNet considers necessary to suspend or terminate such Merchant's access to DuitNow QR.
- 12.4 Upon termination of these Terms, the participation of the Merchant in DuitNow QR is automatically terminated and the Merchant will no longer have access to RHB Reflex mobile application to generate DuitNow QR and the services provided under this service.

### **13 Crediting to Merchant**

- 13.1 RHB are required to credit Merchant's bank account with funds from incoming Payment Instructions and make the incoming funds available for the Merchant' unencumbered use immediately except for situations where the Merchant has specifically agreed for delayed or batched posting.
- 13.2 RHB must make payment in full to the Merchant and shall not deduct any fees from the payment proceeds due to a Merchant, except for situations where the Merchant has specifically agreed in writing that fees can be deducted from Payment Instructions.

### **14 Voluntary Exit from DuitNow QR**

- 14.1 Merchant has the option to terminate their access to the DuitNow QR by giving prior written notification to RHB.

### **15. Provision of Reconciliation Information**

- 15.1 RHB shall make available to the Merchant the following minimum information, for the purpose of facilitating the Merchant's reconciliation processes and accounting for payment of receipts and fees:
- 15.1.1 Reference No. or Business Message Identifier;
  - 15.1.2 Payer's name;
  - 15.1.3 Recipient's Reference;
  - 15.1.4 Other Payment Details, where applicable;
  - 15.1.5 Transaction amount;
  - 15.1.6 Transaction date and time

- 15.1.7 Debiting Participant's name
- 15.1.8 Account type;
- 15.1.9 Gross total transaction value;
- 15.1.10 Total transaction volume; and
- 15.1.11 Total fees commissions charged

**15.2** RHB shall deliver to the Merchant, the information described in Clause 15.1, at the minimum in the following manner:

- 15.2.1 Mobile application;
- 15.2.2 Internet Banking;
- 15.2.3 Data files or electronic files;
- 15.2.4. Statements and/or e-statements; or
- 15.2.5 Reports, either electronic or in hardcopies

## **16. Liability for Unrecoverable Loss**

- 16.1 For erroneous payment, mistaken, unauthorised and/or fraudulent payment that cannot be partially recovered or fully recovered, the amount that cannot be recovered will be deemed as Unrecoverable Loss and the party causing the Unrecoverable Loss will be liable to bear that loss.
- 16.2 If after completing its investigations, RHB has reasonable grounds to believe that the Merchant caused could have reasonably prevented the Unrecoverable Loss, RHB shall notify the Merchant and shall have the right to freeze funds in the Merchant's account until there is satisfactory resolution of Unrecoverable Loss. The amount frozen shall be no more than the amount of the Unrecoverable Loss.
- 16.3 The Merchant agrees to take all measures to recover the Unrecoverable Loss if the Unrecoverable Loss is due to its fault or negligence. Notwithstanding the aforesaid, RHB shall not be prevented from taking legal action against the Merchant to make good the Unrecoverable Loss to the extent permitted by law.
- 16.4 RHB shall fully refund DuitNow QR fees incurred for erroneous, mistaken, unauthorised and/or fraudulent payment, if the error was not due to the Merchant except in situations where the Merchant decides to partially refund an overpayment. If the merchant opts to partially refund overpayments to the Customer, the Merchant shall bear the transaction Fees for executing the refund.

## **17**     **Representation and Warranty**

- 17.1 The Merchant agrees to comply with the Personal Data Protection Act 2010 of which it is bound and shall not do any act that will cause RHB, Debiting Participant and the DuitNow QR Owner & Operator to breach any personal data protection laws.
- 17.2 The Merchant acknowledges and agrees that the obligation of confidentiality extends but not limited to those specified in Clause 18, the disclosure of fees and charges contained in these Terms; and any technology or know-how related to the service or the performance of these Terms.

## **18**     **Disclaimer**

- 18.1 The DuitNow QR Owner & Operator and RHB shall not be liable for any claims, actions, demands, costs, expenses, losses, and damages (actual and consequential) including legal costs that are incurred or suffered by the Merchant arising out of or caused by RHB in connection with the operations and services provided by RHB, including but not limited in these DuitNow QR. The Merchant agrees that it will communicate and resolve any dispute in relation to the aforesaid matters with RHB.

## **19**     **Confidentiality**

- 19.1 The Merchant shall treat any information it receives or possess as a result of this terms, as confidential and will not use such information other than for the purposes which it was given.
- 19.2 **Clause 19.1** shall not apply to information which:
  - 19.2.1 is or has at the time of use or disclosure become public knowledge without any breach of this terms by the parties;
  - 19.2.2 is or has the time of use or disclosure become generally known to companies engaged in the same or similar business(es) as the party on a non-confidential basis through no wrongful act of the party;
  - 19.2.3 is lawfully obtained by a party from third parties without any obligation by the party to maintain the information proprietary or confidential;
  - 19.2.4 is known by a party prior to disclosure hereunder without any obligation to keep it confidential and such information was not disclosed by the other party under these Terms;
  - 19.2.5 is independently developed by a party without reference to or use of the other party's Confidential Information;
  - 19.2.6 is required to disclose or divulge by any court, tribunal, governmental or authority with competent jurisdiction or by any statute, regulation or other legal requirement, take over panel or other public or quasi-public body as required by law and where the Party is required to by law to make such disclosure. The Party shall give notification as soon

as practical prior to such disclosure being made.

## **20 Variation & Waiver**

- 20.1 RHB may change the terms any time in writing and such change shall take effect from the date specified in the notice.
- 20.2 Any provisions herein cannot be waived except in writing signed by the party granting the waiver.

## **21 Severability**

- 21.1 If the whole or any part of a provision of these Terms is void, unenforceable or illegal in one jurisdiction, the remainder of these Terms shall be enforceable and valid in other jurisdictions.

## **22 Force Majeure**

- 22.1 RHB shall not be liable to the Merchant for any loss or damage (including direct or consequential), for failure to observe or perform its obligations under this terms for reasons which could not be reasonable diligence be controlled or prevented by RHB, including but not limited to, strikes, acts of God, acts of nature, fire, flood, storm, riots, power shortages or power failure, power disruption by war, sabotage or inability to obtain sufficient labour, fuel or utilities.

## **23 Help and Support**

- 23.1 The user may request for help and support on navigating the DuitNow QR functionalities on RHB Reflex mobile app by submitting such request via the following RHB Customer Care Centre contact details:

*RHB Customer Care Centre*

Email Address : customer.service@rhbgroup.com

Telephone Number : 03-9206 8118

## RHB BANK BERHAD/ RHB ISLAMIC BANK BERHAD ("RHB")

Terma dan Syarat untuk DuitNow QR dalam Perkhidmatan Pengurusan Tunai Reflex dan Perbankan Mudah Alih

Dalam Terma dan Syarat DuitNow QR ("Terma"), rujukan kepada "anda", "anda" dan "milik anda" merujuk kepada Pedagang yang menggunakan Perkhidmatan DuitNow QR dan mempunyai akaun dengan RHB dan merujuk kepada "kami", "kami", "milik kami" dan "kami" merujuk kepada RHB.

Untuk tujuan Terma dan Syarat ini, RHB Bank Berhad (No. Syarikat 6171-M) dan RHB Islamic Bank Berhad (No. Syarikat 680329-V) di sini akan dirujuk secara kolektif sebagai ("RHB") melainkan dinyatakan sebaliknya.

### Definisi

**"Akaun"** bermaksud akaun E-wang yang ditawarkan oleh penerbit e-wang dan semua jenis akaun perbankan yang ditawarkan oleh bank, kecuali akaun deposit berjangka. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada, semua jenis akaun Pelaburan konvensional dan/atau Islamik, akaun Deposit Islamik, akaun semasa dan akaun internet maya. Selain itu, bermaksud semua akaun barisan kredit yang terikat pada kad pembayaran di mana transaksi dibuat.

**"Benefisiari Penipuan"** bermaksud pihak yang akhirnya mendapat manfaat daripada pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan.

**"Hari Perniagaan"** bermaksud mana-mana hari kalendar dari Isnin hingga Jumaat, kecuali cuti umum atau cuti bank di Kuala Lumpur.

**"CASA"** bermaksud akaun semasa dan akaun simpanan.

**"Akaun Talian Kredit"** bermaksud akaun kad kredit, akaun kad caj dan kad debit

**"Peserta Debit"** bermaksud bank dan penerbit E-Wang yang mengambil bahagian dalam RPP di mana Pembayar mengekalkan akaun

**"QR Dinamik"** bermaksud Kod QR yang dijana selepas Pedagang atau penerima memasukkan jumlah pembayaran atau pemindahan kredit.

**"E-wang"** bermaksud instrumen pembayaran yang menyimpan dana secara elektronik sebagai pertukaran untuk dana yang dibayar kepada penerbit e-wang dan boleh digunakan sebagai cara membuat pembayaran kepada mana-mana orang selain daripada penerbit e-wang.

**"Pembayar"** bermaksud individu, syarikat, badan korporat, perniagaan (termasuk pemilik tunggal dan perkongsian), agensi kerajaan, badan berkanun, pertubuhan dan Pelanggan lain yang memindahkan dana melalui Perkhidmatan DuitNow QR.

**"Pengurus"** bermaksud seseorang yang telah diberi kuasa oleh Pedagang untuk membuat cawangan, membuat ID Juruwang, menjana kod DuitNow QR dan menerima pembayaran DuitNow QR daripada Pembayar bagi pihak Pedagang. Pembayaran yang diterima melalui DuitNow QR masuk ke dalam akaun Pedagang.

**"Juruwang"** bermaksud seseorang yang telah diberi kuasa oleh Pedagang untuk menjana kod DuitNow QR dan menerima pembayaran DuitNow QR daripada Pembayar bagi pihak Pedagang. Bayaran yang diterima melalui DuitNow QR masuk ke akaun Pedagang.

**"DuitNow QR"** bermaksud perkhidmatan yang memudahkan pembayaran di mana-mana industri atau pemindahan kredit dengan mengimbas Kod QR yang mematuhi Standard DuitNow QR.

**"Jenama DuitNow QR"** bermaksud jenama, ikon, logo, tanda dagangan dan tanda perkhidmatan untuk DuitNow QR;  
**"Pemilik & Pengendali DuitNow QR"** bermaksud Payments Network Malaysia Sdn Bhd. (No. Syarikat 200801035403 [836743-D]);

**"Penerima"** bermaksud individu yang menerima dana melalui perkhidmatan DuitNow QR.

**"QR Statik"** bermaksud Kod QR yang dipaparkan yang memerlukan individu memasukkan jumlah pembayaran atau pemindahan kredit.

**"Kod QR"** bermaksud kod bar dua dimensi yang boleh dibaca menggunakan kamera telefon pintar atau peranti mudah alih yang dilengkapi dengan pembaca QR.

**"RPP"** bermaksud Platform Pembayaran Masa Nyata, infrastruktur pembayaran bersama yang dibangunkan dan ditubuhkan oleh PayNet, yang memudahkan pembayaran dan kutipan segera dan boleh dikendalikan.

**"Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula"** bahagian dana yang dipindahkan dan dikreditkan kepada pihak yang salah disebabkan oleh pembayaran yang salah, tersilap, tidak dibenarkan atau penipuan yang tidak dapat diambil selepas Peserta menghabiskan proses pemulihan dana.

## 1. Pengenalan

- 1.1. RHB adalah peserta Platform Pembayaran Runcit Masa Nyata dan anda adalah Pedagang berdaftar di bawah Perkhidmatan DuitNow QR.
- 1.2. Sebagai pertimbangan terhadap yuran yang dibayar kepada RHB bersetuju untuk memudahkan penyertaan Pedagang dalam Perkhidmatan DuitNow QR mengikut Terma ini
- 1.3. Perkhidmatan DuitNow QR membolehkan anda menerima jumlah yang ditentukan oleh anda ke dalam Akaun RHB yang anda tetapkan yang dibuat oleh pelanggan anda dengan mengimbas DuitNow QR yang dijana oleh anda.
- 1.4. Perkhidmatan DuitNow QR yang ditawarkan oleh kami adalah sebahagian daripada perbankan elektronik, dan oleh itu Terma ini adalah tambahan kepada dan akan dibaca bersama dengan Terma dan Syarat untuk Perkhidmatan Pengurusan Tunai Refleks dan Perbankan Mudah Alih, RHB. Sila ikuti URL ini untuk membaca Terma & Syarat Perkhidmatan Pengurusan Tunai Reflex dan Perbankan Mudah Alih, RHB Bank Berhad
- 1.5. Pedagang bersetuju untuk mematuhi semua peraturan operasi DuitNow yang dikeluarkan oleh Pemilik & Pengendali DuitNow QR yang terpakai kepada Pedagang seperti yang ditunjukkan dalam Terma ini termasuk sebarang semakan masa depan yang akan dimaklumkan oleh RHB kepada Pedagang.
- 1.6. Jika berlaku apa-apa percanggahan antara Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia bagi Terma dan Syarat ini, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai.

## 2. Servis DuitNow QR

- 2.1. Jika Pedagang ingin menerima dana melalui DuitNow QR, Pedagang mesti terlebih dahulu memuat turun dan memasang aplikasi mudah alih RHB Reflex pada peranti mudah alih anda dan memilih akaun untuk digunakan oleh RHB untuk pengkreditan dana kutipan dan potongan caj untuk DuitNow QR dan/atau sebarang caj lain yang berkaitan berhubung dengan DuitNow QR. Aplikasi mudah alih RHB membolehkan Pedagang menjana Kod QR Statik atau Kod QR Dinamik untuk dipaparkan di kaunter Juruwang atau pada peranti mudah alih.
- 2.2. Pedagang bertanggungjawab untuk memastikan bahawa jumlah transaksi yang dimasukkan ke dalam skrin aplikasi mudah alih adalah betul terutamanya untuk QR Dinamik sebelum dipaparkan kepada pelanggan. RHB tidak mempunyai sebarang kewajipan untuk meminda jumlah atau membatalkan QR.
- 2.3. Kami akan memberitahu anda tentang status setiap transaksi DuitNow QR yang berjaya, gagal atau ditolak melalui pemberitahuan mudah alih dalam aplikasi atau mana-mana saluran komunikasi kami yang tersedia.

## 3. Jenis Pembayaran

- 3.1. Pedagang hendaklah menerima Pembayaran mengeluarkan dana daripada Akaun Simpanan / Semasa dan Akaun Kredit.

## 4. Kewajipan Pedagang

- 4.1. Pedagang mestilah berumur 18 tahun ke atas dan mesti memberikan maklumat yang benar, betul dan tepat kepada RHB berhubung dengan Peribadi dan Perniagaan mereka yang termasuk tetapi tidak terhad kepada maklumat yang berkaitan dengan Nama, Kad Pengenalan, Nombor Telefon Bimbit, Kewarganegaraan, Alamat, Jenis Perniagaan, Nama Perniagaan, Akaun, Cawangan dan Juruwang.
- 4.2. Sekiranya terdapat sebarang perubahan pada maklumat, Pedagang hendaklah mengemaskini maklumat melalui Aplikasi Mudah Alih RHB Reflex dan/atau memaklumkan RHB dengan segera dengan cara yang boleh diterima oleh RHB.
- 4.3. Pedagang mengakui bahawa RHB tidak akan bertanggungjawab dan Pedagang hendaklah menanggung

rugi RHB atas sebarang kerugian atau kerosakan yang mungkin timbul akibat kegagalan atau kelewatan Pedagang untuk memastikan RHB dan/atau Bank Pihak Ketiga dikemas kini mengenai sebarang perubahan kepada maklumat termasuk tetapi tidak terhad kepada maklumat seperti yang dinyatakan 4.1 dan 4.2.

- 4.4. Pedagang, Pengurus dan Juruwang mesti mengambil semua langkah berjaga-jaga dan ketekunan yang munasabah untuk mengelakkan sebarang penggunaan DuitNow QR dan peranti mudah alih mereka yang tidak dibenarkan termasuk tetapi tidak terhad kepada langkah-langkah berikut:
  - a) Dayakan kunci pada peranti mudah alih mereka;
  - b) Tidak menyimpan sebarang rekod bertulis nama pengguna, nombor pin log masuk pada, dengan atau berhampiran peranti mudah alih mereka;
  - c) Tidak memaparkan atau membenarkan orang lain melihat nama pengguna, pin log masuk semasa memasukkan kod akses;
  - d) Tidak menggunakan nama pengguna, pin log masuk secara cuai atau melulu yang akan menyumbang atau menyebabkan kerugian daripada sebarang transaksi DuitNow QR yang tidak dibenarkan oleh mana-mana Pihak Ketiga;
  - e) Elakkan menggunakan tarikh lahir, nombor kad pengenalan atau nombor telefon bimbit sebagai nama pengguna.
  - f) Semak butiran akaun dan transaksi dan laporkan sebarang percanggahan tanpa kelewatan yang tidak wajar
  - g) Log keluar daripada aplikasi dengan betul selepas digunakan dan tidak tinggalkan Peranti Mudah Alih mereka tanpa pengawasan
  - h) Pastikan profil yang betul digunakan semasa menggunakan aplikasi DuitNow QR.
  - i) Pada bila-bila masa dan dalam apa jua keadaan, Pedagang tidak boleh mendedahkan nama pengguna dan/atau pinnya kepada sesiapa sahaja termasuk kepada mana-mana kakitangan RHB
- 4.5. Sekiranya Pengurus mempunyai sebarang sebab untuk mempercayai bahawa mana-mana nama pengguna dan pin log masuk mereka telah disalahgunakan dan/atau terjejas oleh pendedahan, ditemui atau bagaimanapun, mereka mesti memaklumkan kepada RHB dengan segera untuk menamatkan nama pengguna dan mendaftar semula.
- 4.6. Sekiranya Juruwang mempunyai sebarang sebab untuk mempercayai bahawa mana-mana nama pengguna dan pin log masuk mereka telah disalahgunakan dan/atau terjejas oleh pendedahan, ditemui atau bagaimanapun, mereka mesti menghubungi Pedagang/Pengurus untuk mencipta semula ID Juruwang baharu.
- 4.7. Pengurus/Juruwang bersetuju bahawa RHB mempunyai hak untuk membatalkan nama pengguna mereka kerana melanggar atau berpotensi melanggar mana-mana terma di sini, atau mana-mana undang-undang dan/atau peraturan dan/atau untuk memastikan atau mengekalkan keselamatan DuitNow QR dan penggunaannya di mana RHB menganggapnya sesuai. RHB tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian/kerosakan yang dialami akibat daripada pengesahan nama pengguna.
- 4.8. Pedagang bersetuju dengan tanggungjawab penggunaan perkhidmatan DuitNow QR dan tidak menggunakannya untuk sebarang aktiviti yang menyalahi undang-undang
- 4.9. Pedagang mesti mempunyai hak milik atau pemilikan yang baik ke atas produk dan perkhidmatan yang mereka tawarkan kepada pelanggan.
- 4.10. Pedagang akan bertanggungjawab dan bertanggungjawab terhadap tingkah laku Juruwang mereka.

Pedagang hendaklah mendidik Juruwang mereka tentang Terma & Syarat Aplikasi Mudah Alih DuitNow QR RHB Reflex dan perkhidmatan yang berkaitan terutamanya berkaitan dengan tanggungjawab Juruwang, operasi DuitNow QR dan kemungkinan risiko dalam menggunakan DuitNow QR.

#### 4.11. Aktiviti terhad

Pengurus & Juruwang mempunyai kewajipan untuk memastikan maklumat yang diberikan dan aktiviti yang dijalankan melalui perkhidmatan DuitNow QR TIDAK: mereka.

- a) Palsu, tidak tepat atau mengelirukan
- b) Menipu atau melibatkan penjualan barangan tiruan atau dicuri
- c) Terdiri daripada menyediakan pinjaman wang haram
- d) Berkaitan dalam apa jua cara jenis aktiviti perjudian dan/atau permainan
- e) Melanggar hak cipta, paten, tanda dagangan, rahsia perdagangan atau hak harta lain pihak ketiga atau hak publisiti atau privasi.
- f) Melanggar mana-mana undang-undang, statut, ordinar, kontrak atau peraturan (termasuk tetapi tidak terhad kepada, yang mengawal perkhidmatan kewangan, perlindungan pengguna, persaingan tidak adil, antidiskriminasi atau pengiklanan palsu);
- g) Memfitnah, memperdagangkan fitnah, mengancam secara menyalahi undang-undang atau mengganggu secara menyalahi undang-undang;
- h) Menjadi lucah atau mengandungi pornografi;
- i) Mengandungi sebarang virus, kuda Trojan, cacing, bom jangka, membatalkan bot, telur paskah atau rutin pengaturcaraan komputer lain yang boleh merosakkan, mengganggu secara memudaratkan, secara diam-diam memintas atau merampas sebarang sistem, data atau maklumat peribadi lain;
- j) Memudahkan penjualan barangan tiruan;
- k) Menyebabkan RHB menerima aduan yang berlebihan mengenai akaun atau perniagaan anda;

Jika terdapat sebarang penggunaan atau percubaan untuk menggunakan perkhidmatan DuitNow QR untuk sebarang jenis tujuan yang menyalahi undang-undang (termasuk tetapi tidak terhad kepada perkara di atas) akses Pedagang, Pengurus dan Juruwang kepada perkhidmatan DuitNow QR akan ditamatkan. Pengurus dan Juruwang boleh dikenakan ganti rugi dan penalti lain, termasuk pendakwaan jenayah jika ada.

#### 4.12. Tanggungjawab dan akauntabiliti Promosi DuitNow QR Pedagang hendaklah ditanggung oleh

Pedagang. Pedagang bersetuju untuk mengambil semua langkah yang munasabah untuk memastikan semua kandungan dan terma yang dinyatakan dalam promosi QR Merchant DuitNow adalah betul dan adil dan sama sekali tidak melanggar mana-mana peraturan dan undang-undang Malaysia dan/atau menyebabkan sebarang kemudatan, kesalahan dan/atau diskriminasi kepada pelanggan atau orang awam. RHB tidak memainkan peranan dalam penciptaan promosi DuitNow QR Merchant dan tidak akan bertanggungjawab atas sebarang salah tafsiran promosi DuitNow QR Pedagang.

Sekiranya Pedagang mempunyai sebarang sebab untuk mempercayai bahawa kod QR Statik mereka telah diganggu oleh mana-mana orang, Pedagang hendaklah segera mencetak semula dan menggantikan kod QR Statik yang diusik.

#### 4.13. Pedagang tidak akan mengenakan sebarang bayaran untuk pembayaran POS yang dibuat oleh Pembayar menggunakan Perkhidmatan DuitNow QR.

- 4.14. Pedagang hendaklah memastikan ia mempunyai dan mengekalkan prosedur dan sistem yang mencukupi untuk menerima dan memproses arahan pembayaran segera yang diterimanya daripada RHB.
- 4.15. Pedagang tidak boleh membuat sebarang waranti atau representasi berkenaan dengan barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan yang boleh mengikat RHB, Pemilik & Pengendali DuitNow QR atau mana-mana peserta pengendali DuitNow QR yang lain.
- 4.16. Pedagang mesti mewujudkan dan mengekalkan dasar yang adil untuk pembedaan kesilapan dan memudahkan pemulihan dana untuk pembayaran yang salah atau salah dan / atau pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan.
- 4.17. Pedagang hendaklah membenarkan RHB untuk mendedahkan maklumatnya yang berkaitan dengan proses pembayaran seperti yang diperlukan oleh Pemilik & Pengendali DuitNow QR untuk perkhidmatan DuitNow QR.
- 4.18. Pedagang telah diberikan lesen yang tidak boleh dipindah milik untuk menggunakan Jenama DuitNow QR dan tidak boleh melesenkan atau menyerahkan hak tersebut untuk digunakan oleh pihak ketiga yang lain. Pedagang hendaklah mematuhi Garis Panduan Jenama DuitNow QR pada setiap masa.
- 4.19. Bagi tujuan Klausula 4.18, Pedagang akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan, kerosakan dan perbelanjaan yang timbul daripada atau disebabkan oleh penyalahgunaan atau penggunaan Jenama DuitNow QR secara tidak terkenal. Sekiranya berlaku pelanggaran tersebut, hak sub-lesen Pedagang untuk menggunakan Jenama DuitNow QR akan dibatalkan dan dihentikan serta-merta. Selepas itu Terma ini akan ditamatkan mulai sekarang, tanpa menjejaskan hak terakru pihak-pihak. Selepas penamatan, Klausula 4.20 hendaklah terpakai dengan sewajarnya.
- 4.20. Selepas penamatan Terma ini, Pedagang akan melakukan perkara berikut: -
  - a) Pedagang akan terus mengekalkan akaun dengan RHB untuk mengkreditkan dana dan mendebitkan pelbagai caj untuk tempoh tidak kurang daripada lima (5) Hari Perniagaan selepas tarikh kuat kuasa penggantungan atau penamatan,
  - b) Menghentikan semua promosi dan pengiklanan yang berkaitan, atau boleh dianggap berkaitan dengan DuitNow QR; Dan
  - c) Kembalikan kepada RHB semua dokumen dan aset harta intelek DuitNow QR, jika ada.
  - d) Keluarkan jenama DuitNow QR daripada saluran Pedagang sedia ada dan kembali ke Pengendali DuitNow QR.
- 4.21. RHB tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan, kerugian, kerosakan atau perbelanjaan dalam apa jua bentuk yang timbul secara langsung atau tidak langsung akibat penggantungan atau penamatan akses Pedagang kepada DuitNow QR.
- 4.22. RHB mempunyai budi bicara mutlak untuk menetapkan keperluan tambahan yang RHB anggap perlu untuk memastikan bahawa Merchant keluar adalah teratur, operasi DuitNow QR tidak terganggu, dan keyakinan orang ramai terhadap DuitNow QR tidak terjejas secara material.
- 4.23. Pedagang tidak boleh memotong sebarang yuran RPP daripada pengeluaran Tunai Keluar dan memastikan Pembayar dibayar dalam jumlah penuh.
- 4.24. RHB tidak menjamin ketepatan sebarang maklumat yang berkaitan dengan Akaun Pedagang, atau transaksi seperti yang dilaporkan melalui perkhidmatan DuitNow QR disebabkan oleh kelewatan masa dan/atau kesilapan yang mungkin berlaku. Pedagang dinasihatkan untuk sentiasa menyemak sebarang maklumat, kenyataan atau notis yang dikeluarkan atau disediakan oleh RHB, untuk memastikan tiada kesilapan, penyelewengan, percanggahan, tuntutan atau item atau transaksi yang tidak dibenarkan,

secara berkala dan dari semasa ke semasa.

- 4.25. Pedagang hendaklah menerima Bayaran atau Tunai Keluar yang mengeluarkan dana daripada Akaun E-Wang yang ditawarkan oleh penerbit E-Wang dan semua jenis akaun deposit yang ditawarkan oleh bank, kecuali akaun deposit berjangka. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada, semua jenis akaun pelaburan konvensional dan/atau Islamik, akaun deposit Islamik, akaun semasa, akaun internet maya dan/atau akaun talian kredit yang terikat dengan kad pembayaran.
- 4.26. Klausula 4 ini akan bertahan selepas penamatan Terma ini. Penamatan tidak menjejaskan mana-mana pihak, hak terakru, dan kewajipan yang ditanggung sebelum penamatan.

## **5. Kewajipan RHB (Bank Pedagang)**

- 5.1. RHB berhak: -
  - a) Menjalankan pemeriksaan cawangan atau premis perniagaan Pedagang; dan/atau
  - b) Menyiasat pengeluaran dokumen yang membuktikan identiti dan aktiviti perniagaan Pedagang Bagi tujuan pematuhan kepada dasar dan/atau prosedur dalaman Bank, undang-undang dan peraturan dan/atau atas apa-apa sebab lain yang difikirkan sesuai oleh bank.
- 5.2. RHB berhak untuk menambah, mengubah suai atau mengalih keluar mana-mana ciri DuitNow QR mengikut budi bicara mutlaknya dari semasa ke semasa mengikut kesesuaiannya.
- 5.3. RHB hendaklah segera mengkreditkan dan menyediakan dana dalam akaun Pedagang, kecuali untuk situasi di mana Pedagang telah bersetuju secara khusus untuk pengeposan tertanggung atau berkumpulan.
- 5.4. Sebarang bayaran oleh RHB mesti dibuat bersama-sama dengan yuran transaksi kepada Pedagang jika bayaran dikenakan disebabkan oleh pertikaian Pembayar yang tidak disebabkan oleh Pedagang. Walau bagaimanapun, jika Pedagang memilih untuk mengembalikan sebahagian lebihan bayaran kepada Pembayar, Pedagang akan menanggung yuran transaksi untuk melaksanakan bayaran tersebut.
- 5.5. RHB hendaklah melaksanakan langkah-langkah yang munasabah untuk mengesan, mengurangkan, menyelesaikan dan mencegah tindakan penipuan atau tidak dibenarkan yang sebenar dan disyaki.

## **6. Pemungutan Semula Dana**

- 6.1. Pedagang hendaklah:
  - 6.1.1. membantu RHB dalam sebarang siasatan pembayaran yang salah atau salah seperti yang dinyatakan dalam Fasal 7;
  - 6.1.2. membantu RHB dalam sebarang siasatan ke atas pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan seperti yang dinyatakan dalam Fasal 8;
  - 6.1.3. memberi kesan bayaran kepada Pembayar, RHB, mengikut mana-mana yang berkenaan, jika didapati bahawa Pedagang bertanggungjawab ke atas pembayaran yang salah, tersilap, tidak dibenarkan atau penipuan, mengikut mana-mana yang berkenaan.
- 6.2. Sekiranya berlaku pembayaran yang salah atau salah disebabkan oleh Pedagang, selepas pengesahan dan pengesahan daripada Pedagang berkenaan dengan pembayaran yang salah atau salah tersebut, RHB akan segera membalikkan semua kredit yang tersilap diposkan ke akaun Pedagang tanpa mengira sama ada dana telah diperolehi semula daripada pihak lain yang terjejas.

## **7. Transaksi DuitNow QR yang Salah dan Tersilap**

- 7.1. RHB hendaklah memaklumkan kepada Pedagang sebaik sahaja RHB menerima permintaan untuk

mendapatkan semula dana yang salah dikreditkan kepada Pedagang kerana salah bayaran. Pedagang mesti memudahkan proses pemulihan dana yang dinyatakan dalam Klausula 7.2.

7.2. Setelah menerima permintaan pemulihan dana untuk pembayaran yang salah atau salah, RHB mempunyai hak untuk mendebitkan akaun Pedagang untuk mendapatkan semula dana dalam tempoh lima (5) Hari Perniagaan selepas syarat-syarat berikut dipenuhi:

7.2.1. Sekiranya permintaan untuk pemulihan dana diterima dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari tarikh pembayaran yang ralat:

7.2.1.1. RHB berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah tersilap dikreditkan ke akaun Pedagang;

7.2.1.2. Dana telah dikreditkan ke akaun Pedagang;

7.2.1.3. Pedagang tidak bertindak bergantung kepada pemberitahuan yang berjaya daripada RHB;

7.2.1.4. Pemberitahuan yang Berjaya belum dihantar kepada Pedagang (sekiranya pemberitahuan tertangguh);

7.2.1.5. Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun Pedagang untuk meneapmumg jumlah pemulihan; Dan

7.2.1.6. RHB telah memberikan pemberitahuan kepada Pedagang mengenai cadangan debit akaun Pedagang dan sebab pendebitan.

7.2.2. Sekiranya permintaan untuk pemulihan dana diterima antara sebelas (11) Hari Perniagaan hingga tujuh (7) bulan dari tarikh pembayaran yang ralat:

7.2.2.1. RHB berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah tersilap atau tersilap dikreditkan ke akaun Pedagang;

7.2.2.2. Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun Pedagang; Dan

7.2.2.3. RHB telah memberikan pemberitahuan bertulis kepada Pedagang di mana pembayaran yang salah/salah akan dipulihkan melalui pendebitan akaun Pedagang, dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari pemberitahuan melainkan Pedagang memberikan bukti yang munasabah untuk membuktikan pemilikan dana berkenaan.

7.2.3. Sekiranya permintaan untuk pemulihan dana diterima selepas tujuh (7) bulan dari tarikh pembayaran yang ralat:

7.2.3.1. RHB berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah tersilap dikreditkan ke akaun Pedagang;

7.2.3.2. RHB mesti mendapatkan kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada Pedagang untuk mendebitkan akaun Pedagang untuk mendapatkan semula dana, dan Pedagang mesti memberi persetujuannya untuk mendebitkan akaunnya dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan selepas menerima permintaan untuk debit daripada RHB.

7.3. Apabila Pedagang menerima permintaan persetujuan daripada RHB seperti yang diterangkan dalam Klausula 7.2.3.2, Pedagang tidak boleh menahan persetujuan untuk mendebitkan akaunnya secara tidak munasabah apabila terdapat permintaan pemulihan dana yang sah.

## **8. Transaksi DuitNow QR Tanpa Kebenaran atau Penipuan**

8.1. RHB hendaklah memaklumkan kepada Pedagang sebaik sahaja RHB menerima permintaan untuk mendapatkan semula dana yang dikreditkan kepada Pedagang kerana arahan pembayaran yang tidak dibenarkan/penipuan. Pedagang mesti memudahkan proses pemulihan dana yang dinyatakan dalam klausula 8.2

8.2. Jika Pedagang menerima arahan pembayaran yang tidak dibenarkan dan/atau penipuan, Pedagang

hendaklah:

- 8.2.1. Segera mengambil semua langkah yang boleh dilaksanakan untuk mencegah atau menyekat penyalahgunaan dana yang tidak dibenarkan atau dipindahkan secara penipuan untuk manfaat Benefisiari Penipuan;
  - 8.2.2. Mengemukakan kepada RHB, termasuk tetapi tidak terhad kepada nama, alamat, maklumat hubungan, nombor kad pengenalan kebangsaan/nombor pasport untuk mengenal pasti Benefisiari Penipuan secara konklusif dalam tempoh tujuh (7) Hari Perniagaan selepas mengesan pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan.
  - 8.2.3. Mengambil semua langkah yang boleh dilaksanakan setakat yang dibenarkan oleh undang-undang untuk mendapatkan semula dana daripada penerima dana yang tidak diinginkan termasuk tetapi tidak terhad kepada membalikkan kredit, mengeluarkan deposit atau jaminan kewangan lain yang diletakkan/diletakkan oleh Benefisiari Penipuan dengan Pedagang, menghentikan penghantaran barangan, menggantung perkhidmatan yang telah dibayar oleh Benefisiari Penipuan, mengambil semula barangan yang dihantar kepada Benefisiari Penipuan dan/atau mengambil tindakan undang-undang terhadap Benefisiari Penipuan; Dan
  - 8.2.4. Segera berikan maklumat yang diperlukan dalam klausa 8.2 (b) kepada bank pembayar untuk memudahkan siasatan Bank Pembayar.
- 8.3. Sekiranya RHB menerima permintaan pembayaran daripada Pedagang yang dipercayai oleh RHB sebagai pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan, RHB hendaklah melakukan perkara berikut (apabila menyedari pembayaran/penipuan yang disyaki tidak dibenarkan):
- 8.3.1. RHB hendaklah menjalankan siasatan untuk menentukan:
    - a) Sama ada Pedagang terlibat dalam pembayaran/penipuan yang tidak dibenarkan; Atau
    - b) Sama ada terdapat alasan yang mencukupi untuk membuat kesimpulan bahawa Pedagang terlibat, atau telah mendapat manfaat, secara langsung atau tidak langsung daripada pembayaran/penipuan yang tidak dibenarkan; Dan
    - c) RHB hendaklah menghalang atau menyekat pengeluaran atau penggunaan dana yang tinggal dalam akaun Pedagang dengan RHB sehingga penyelesaian Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula dengan memuaskan.
  - 8.3.2. Pedagang hendaklah memudahkan dan bekerjasama dengan RHB untuk melengkapkan siasatan.
- 8.4. Sekiranya Pedagang bertanggungjawab untuk arahan pembayaran penipuan, **Klausa 12.3** akan terpakai dengan sewajarnya.

## 9. Perkhidmatn Sedia Ada dan Kelewatan dalam Pembayaran

- 9.1. Perkhidmatan DuitNow QR bertujuan untuk tersedia 7 hari seminggu, 24 jam sehari. Pedagang mengakui bahawa mungkin terdapat:
  - 9.1.1. Gangguan rangkaian berjadual di mana RHB menjalankan penyelenggaraan ke atas sistem dan peralatannya; dan/atau
  - 9.1.2. Gangguan rangkaian tidak berjadual disebabkan oleh sebarang gangguan lain yang tidak dijangka di luar kawalan RHB.
- 9.2. Pedagang menerima bahawa kelewatan mungkin berlaku dalam pemprosesan Pembayaran sekiranya dinyatakan dalam **Klausa 9.1**.

## 10. Liabiliti dan Tanggung Rugi

- 10.1. Tertakluk kepada pematuhan pihak lain dengan Klausula 10.2, setiap pihak (Pihak Menanggung Rugi) bersetuju untuk menanggung rugi dan membebaskan pihak lain dan pekerja serta ejennya terhadap sebarang dan semua kerugian, perbelanjaan, tuntutan, tuntutan, tuntutan, tuntutan, tindakan, dan prosiding termasuk semua yuran atau caj undang-undang yang munasabah dan lain-lain yang berkaitan (Liabiliti) yang mungkin ditanggung atau ditanggung oleh pihak lain yang mana pihak lain mungkin bertanggungjawab akibat daripada:
- a) Sebarang kecuaiian, salah nyata atau penipuan di pihak Pihak Yang Menanggung Rugi, pekerja dan ejennya berkenaan dengan pelaksanaan kewajibannya atau pelaksanaan mana-mana haknya di bawah Terma ini;
  - b) Sebarang tuntutan oleh Pembayar, RHB, Peserta Debit, Pemilik & Pengendali DuitNow QR atau mana-mana orang lain untuk sebarang pelanggaran oleh Pihak Ganti Rugi mana-mana undang-undang yang terpakai;
  - c) Kegagalan Pihak Yang Menanggung Rugi untuk mematuhi mana-mana kewajibannya di bawah Terma ini; Atau
  - d) Sebarang penggunaan jenama DuitNow QR oleh Pihak Menanggung Rugi selain daripada yang dibenarkan dalam Terma ini;
  - e) Kecuali setakat liabiliti itu timbul atau ditanggung oleh pihak lain atas sebab apa-apa tindakan atau peninggalan di pihaknya yang disebut dalam Fasal 10.1 (a) hingga (d).
- 10.2. Sekiranya tuntutan yang kami buat terhadap pihak yang berhak untuk diberi ganti rugi menurut Klausula 10.1, pihak itu mesti:
- a) Memberi notis tentang sebarang tuntutan sedemikian kepada pihak lain;
  - b) Berunding dengan pihak lain berhubung dengan sebarang tuntutan sedemikian;
  - c) Tidak menyelesaikan sebarang tuntutan tanpa mendapatkan kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada yang lain, persetujuan tersebut tidak boleh ditahan secara tidak munasabah.
- 10.3. RHB tidak bertanggungjawab kepada Pedagang atas sebarang kerugian atau kerosakan yang dialami oleh Pedagang akibat daripada:
- a) Pembayaran yang hilang atau salah; Dan
  - b) Kelewatan atau gangguan yang disebabkan oleh sebarang kegagalan sistem di luar kawalan RHB munasabah.
- 10.4. Bagi Maksud Klausula ini, kerugian atau kerosakan termasuk sebarang kerugian atau kerosakan berbangkit atau ekonomi.

## 11. Penyelesaian Pertikaian

- 11.1. Pedagang hendaklah, dengan niat baik, cuba menyelesaikan semua pertikaian atau konflik dengan RHB yang timbul berkaitan dengan Perkhidmatan DuitNow QR secara damai dan dengan persetujuan bersama;
- 11.2. Walau bagaimanapun, Pedagang berhak untuk membuat aduan kepada Pemilik & Pengendali DuitNow QR jika terdapat dakwaan ketidakpatuhan RHB terhadap peraturan DuitNow QR seperti yang ditunjukkan dalam Terma ini.
- 11.3. Pemilik & Pengendali DuitNow QR hendaklah menyemak aduan dan dakwaan tersebut mengikut Klausula 11.4.

- 11.4. Pedagang berhak untuk merujuk pertikaian mereka kepada Pemilik & Pengendali DuitNow QR jika terdapat dakwaan ketidakpatuhan Peserta terhadap peraturan DuitNow QR. Pemilik & Pengendali DuitNow QR akan menyemak aduan dan tuduhan tersebut, tetapi semakan tersebut akan terhad kepada:
- 11.4.1. penentuan sama ada terdapat ketidakpatuhan;
  - 11.4.2. menetapkan remedi untuk Peserta untuk membetulkan atau menangani ketidakpatuhan; Dan
  - 11.4.3. Penentuan sama ada penalti dikenakan untuk ketidakpatuhan.
- 11.5. Semua keputusan yang diberikan oleh Pemilik & Pengendali DuitNow QR sebagai tindak balas kepada aduan daripada Pedagang hendaklah mengikat prima facie kepada RHB.

## 12. Penggantungan & Penamatan

### Penggantungan

- 12.1. Pemilik & Pengendali DuitNow QR atau RHB, mengikut mana-mana yang berkenaan, berhak untuk menggantung akses Pedagang kepada Perkhidmatan DuitNow QR di bawah keadaan berikut, yang termasuk, tetapi tidak terhad kepada:
- a) Pedagang melanggar Terma ini, peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang yang berkaitan dengan DuitNow QR yang telah disampaikan kepada Pedagang oleh RHB;
  - b) Pedagang mempunyai kawalan operasi yang tidak mencukupi atau proses pengurusan risiko yang tidak mencukupi, mengakibatkan potensi ancaman kepada kestabilan, integriti, keselamatan dan kecekapan QR dan/atau RPP DuitNow;
  - c) Pedagang disyaki atas alasan yang munasabah bahawa ia telah melakukan atau akan melakukan perbuatan penipuan berkaitan dengan DuitNow QR;
  - d) Pemilik & Pengendali DuitNow QR telah menentukan bahawa Pedagang tidak aktif dalam perkhidmatan DuitNow QR, selepas tempoh 12 bulan berturut-turut di mana Pedagang tidak menerima sebarang Arahan Pembayaran.
- 12.2. Selepas penggantungan Pedagang daripada perkhidmatan DuitNow QR;
- a) Perkhidmatan yang diberikan kepada Pedagang di bawah DuitNow QR akan digantung serta-merta;
  - b) Pedagang tidak lagi mempunyai akses kepada modul QR RHB Reflex DuitNow;
  - c) Pedagang akan berhenti mencetak dan memaparkan imej QR kepada pembayar;
  - d) Pedagang bertanggungjawab untuk mencari kaedah alternatif menerima / mengutip pembayaran semasa tempoh penggantungan;
  - e) Pedagang hendaklah mengambil semua langkah yang munasabah untuk membantu RHB memaklumkan kepada setiap pembayar yang terjejas oleh tindakan bahawa Pedagang bukan lagi peserta DuitNow QR, dalam bentuk yang diarahkan oleh RHB;
  - f) Pedagang mesti menghentikan semua promosi dan pengiklanan yang berkaitan atau boleh dianggap berkaitan dengan DuitNow QR;
  - g) Pedagang mesti mengalih keluar semua jenama DuitNow QR daripada cagaran pemasaran, saluran, bahan dan tapak web Pedagang; Dan
  - h) Pedagang mesti mengambil semua langkah yang munasabah untuk mematuhi mana-mana arahan RHB untuk meminimumkan kesan kepada Pembayar daripada penggantungan atau penamatan.

### Penamatan

12.3. Pemilik & Pengendali DuitNow QR atau RHB, mengikut mana-mana yang berkenaan, berhak untuk menamatkan tempoh perkhidmatan di bawah terma ini atau DuitNow QR dalam keadaan berikut, yang termasuk, tetapi tidak terhad kepada:

- a) Terma antara Pedagang dan RHB ini ditamatkan atau tamat tempoh;
- b) Pedagang melanggar Terma ini, peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang berkaitan DuitNow yang telah disampaikan kepada Pedagang oleh RHB;
- c) Pedagang gagal membetulkan atau mengambil langkah yang mencukupi untuk membetulkan keingkarannya di bawah Terma ini untuk memuaskan hati RHB atau Pemilik & Pengendali DuitNow QR, mengikut mana-mana yang berkenaan, dalam jangka masa yang ditentukan oleh RHB;
- d) Pedagang mempunyai kawalan operasi yang tidak mencukupi atau proses pengurusan risiko yang tidak mencukupi yang mengakibatkan potensi ancaman kepada kestabilan, integriti, keselamatan dan kecekapan DuitNow QR dan/atau RPP;
- e) Perintah mahkamah yang menjejaskan keahlian dan / atau status undang-undang Merchant atau RHB;
- f) Arahan yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa kawal selia atau kerajaan yang menjejaskan keahlian dan/atau status undang-undang Pedagang atau RHB;
- g) Insolvensi Pedagang;
- h) Keahlian RHB dalam DuitNow QR, RPP atau RENTAS ini ditamatkan atau digantung dan Pedagang belum melantik pengganti RHB;
- i) Pemilik & Pengendali DuitNow QR telah menentukan Pedagang tidak aktif atau Pedagang dianggap tidak aktif tiada transaksi DuitNow QR untuk tempoh 12 bulan berturut-turut.
- j) Keadaan atau sebab memudaratkan lain yang difikirkan perlu oleh PayNet untuk menggantung atau menamatkan akses Pedagang tersebut kepada DuitNow QR.

12.4. Setelah penamatan Terma ini, penyertaan Pedagang dalam DuitNow QR ditamatkan secara automatik dan Pedagang tidak lagi mempunyai akses kepada aplikasi mudah alih RHB Reflex untuk menjana DuitNow QR dan perkhidmatan yang disediakan di bawah perkhidmatan ini.

### **13. Pengkreditan Pedagang**

13.1. RHB dikehendaki mengkreditkan akaun bank Pedagang dengan dana daripada Arahan Pembayaran yang masuk dan menyediakan dana masuk untuk kegunaan tanpa beban Pedagang dengan serta-merta kecuali untuk situasi di mana Pedagang telah bersetuju secara khusus untuk pengeposan tertanggung atau berkumpulan.

13.2. RHB mesti membuat pembayaran penuh kepada Pedagang dan tidak akan memotong sebarang yuran daripada hasil pembayaran yang perlu dibayar kepada Pedagang, kecuali untuk situasi di mana Pedagang telah bersetuju secara khusus secara bertulis bahawa yuran boleh ditolak daripada Arahan Pembayaran.

### **14. Keluar Sukarela daripada DuitNow QR**

14.1. Pedagang mempunyai pilihan untuk menamatkan akses mereka kepada DuitNow QR dengan memberikan terlebih dahulu pemberitahuan bertulis kepada RHB.

### **15. Pemberian Maklumat Penyelarasan**

15.1. RHB hendaklah menyediakan kepada Pedagang maklumat minimum berikut, untuk tujuan memudahkan

proses penyesuaian Pedagang dan perakaunan pembayaran resit dan yuran:

- 15.1.1. No. Rujukan. atau Pengcam Mesej Perniagaan;
  - 15.1.2. Nama pembayar;
  - 15.1.3. Rujukan Penerima;
  - 15.1.4. Butiran Pembayaran Lain, jika berkenaan;
  - 15.1.5. Jumlah transaksi;
  - 15.1.6. Tarikh dan masa transaksi
  - 15.1.7. Mendebitkan nama Peserta
  - 15.1.8. Jenis akaun;
  - 15.1.9. Jumlah nilai transaksi kasar;
  - 15.1.10. Jumlah volum transaksi; Dan
  - 15.1.11. Jumlah komisen yuran yang dikenakan
- 15.2. RHB hendaklah menyampaikan kepada Pedagang, maklumat yang diterangkan dalam Klausa 15.1, sekurang-kurangnya dengan cara berikut:
- 15.2.1. Aplikasi mudah alih;
  - 15.2.2. Perbankan Internet;
  - 15.2.3. Fail data atau fail elektronik;
  - 15.2.4. Penyata dan/atau e-penyata; atau
  - 15.2.5. Laporan, sama ada elektronik atau dalam salinan cetak

## **16. Liabiliti untuk Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula**

- 16.1. Bagi pembayaran yang salah, tersilap, tidak dibenarkan dan/atau penipuan yang tidak dapat dipulihkan sebahagiannya atau dipulihkan sepenuhnya, jumlah yang tidak dapat dipulihkan akan dianggap sebagai Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula dan pihak yang menyebabkan Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula akan bertanggungjawab untuk menanggung kerugian.
- 16.2. Jika selepas melengkapkan siasatannya, RHB mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa Pedagang yang disebabkan boleh menghalang Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula secara munasabah, RHB hendaklah memaklumkan kepada Pedagang dan mempunyai hak untuk membekukan dana dalam akaun Pedagang sehingga terdapat penyelesaian yang memuaskan bagi Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula Jumlah yang dibekukan hendaklah tidak lebih daripada jumlah Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula.
- 16.3. Pedagang bersetuju untuk mengambil semua langkah untuk mendapatkan semula Kerugian yang Tidak Boleh Dipulihkan jika Kerugian Dapat Dipungut Semula adalah disebabkan oleh kesalahan atau kecuaiannya. Walau apa pun yang dinyatakan di atas, RHB tidak akan dihalang daripada mengambil tindakan undang-undang terhadap Pedagang untuk menebus Kerugian Tidak Dapat Dipungut Semula setakat yang dibenarkan oleh undang-undang.
- 16.4. RHB akan membayar sepenuhnya yuran DuitNow QR yang ditanggung untuk pembayaran yang salah, salah, tidak dibenarkan dan/atau penipuan, jika kesilapan itu bukan disebabkan oleh Pedagang kecuali dalam situasi di mana Pedagang memutuskan untuk mengembalikan sebahagian lebihan bayaran. Jika Pedagang memilih untuk mengembalikan sebahagian lebihan bayaran kepada Pelanggan, Pedagang akan menanggung Yuran transaksi untuk melaksanakan bayaran.

## 17. Representasi dan Warranti

- 17.1. Pedagang bersetuju untuk mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang terikat dengannya dan tidak akan melakukan apa-apa tindakan yang akan menyebabkan RHB, Peserta Debiting dan Pemilik & Pengendali DuitNow QR melanggar mana-mana undang-undang perlindungan data peribadi.
- 17.2. Pedagang mengakui dan bersetuju bahawa kewajipan kerahsiaan meluas tetapi tidak terhad kepada yang dinyatakan dalam Klausula 18, pendedahan yuran dan caj yang terkandung dalam Terma ini; dan sebarang teknologi atau pengetahuan yang berkaitan dengan perkhidmatan atau prestasi Terma ini.

## 18. Penafian

- 18.1. Pemilik & Pengendali DuitNow QR dan RHB tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan, tindakan, tuntutan, kos, perbelanjaan, kerugian dan kerosakan (sebenar dan berbangkit) termasuk kos guaman yang ditanggung atau ditanggung oleh Pedagang yang timbul daripada atau disebabkan oleh RHB berkaitan dengan operasi dan perkhidmatan yang disediakan oleh RHB, termasuk tetapi tidak terhad dalam DuitNow QR ini. Pedagang bersetuju bahawa ia akan berkomunikasi dan menyelesaikan sebarang pertikaian berhubung dengan perkara-perkara tersebut di atas dengan RHB

## 19. Kerahsiaan

- 19.1. Pedagang hendaklah menganggap apa-apa maklumat yang diterima atau dimiliki hasil daripada terma ini, sebagai sulit dan tidak akan menggunakan maklumat tersebut selain daripada tujuan yang diberikan.
- 19.2. Fasal 19.1 tidak terpakai kepada maklumat yang:
  - 19.2.1. adalah atau telah pada masa penggunaan atau pendedahan menjadi pengetahuan umum tanpa sebarang pelanggaran terma ini oleh pihak-pihak;
  - 19.2.2. adalah atau mempunyai masa penggunaan atau pendedahan menjadi diketahui umum oleh syarikat yang terlibat dalam perniagaan yang sama atau serupa dengan pihak itu secara tidak sulit tanpa perbuatan salah pihak itu;
  - 19.2.3. diperoleh secara sah oleh pihak daripada pihak ketiga tanpa sebarang kewajipan oleh pihak untuk mengekalkan maklumat proprietari atau sulit;
  - 19.2.4. diketahui oleh pihak sebelum pendedahan di bawah ini tanpa sebarang kewajipan untuk merahsiakan dan maklumat tersebut tidak didedahkan oleh pihak lain di bawah Terma ini;
  - 19.2.5. dibangunkan secara bebas oleh pihak tanpa merujuk kepada atau menggunakan Maklumat Sulit pihak lain;
  - 19.2.6. dikehendaki mendedahkan atau mendedahkan oleh mana-mana mahkamah, tribunal, kerajaan atau pihak berkuasa yang mempunyai bidang kuasa yang kompeten atau oleh mana-mana statut, peraturan atau keperluan undang-undang lain, mengambil alih panel atau badan awam atau separa awam lain seperti yang dikehendaki oleh undang-undang dan di mana Pihak dikehendaki oleh undang-undang untuk membuat pendedahan tersebut. Pihak hendaklah memberi pemberitahuan secepat mungkin sebelum pendedahan tersebut dibuat.

## 20. Variasi & Pengecualian

- 20.1. RHB boleh mengubah terma pada bila-bila masa secara bertulis dan perubahan tersebut akan berkuat kuasa dari tarikh yang dinyatakan dalam notis.
- 20.2. Apa-apa peruntukan di sini tidak boleh diketepikan kecuali saya menulis yang ditandatangani oleh pihak

yang memberikan pengecualian.

## **21. Kebolehpisahan**

21.1. Jika keseluruhan atau mana-mana bahagian peruntukan Terma ini adalah tidak sah, tidak boleh dikuatkuasakan atau menyalahi undang-undang dalam satu bidang kuasa, baki Terma ini hendaklah dikuatkuasakan dan sah dalam bidang kuasa lain.

## **22. Force Majeure**

22.1. RHB tidak akan bertanggungjawab kepada Pedagang untuk sebarang kerugian atau kerosakan (termasuk secara langsung atau berbangkit), kerana kegagalan untuk mematuhi atau melaksanakan kewajibannya di bawah terma ini atas sebab-sebab yang tidak boleh menjadi usaha yang munasabah dikawal atau dihalang oleh RHB, termasuk tetapi tidak terhad kepada, mogok, perbuatan Tuhan, perbuatan alam, kebakaran, banjir, ribut, rusuhan, kekurangan bekalan elektrik atau kegagalan bekalan elektrik, gangguan kuasa akibat peperangan, sabotaj atau ketidakupayaan untuk mendapatkan buruh, bahan api atau utiliti yang mencukupi.

## **23. Bantuan & Sokongan**

Pedagang boleh meminta bantuan dan sokongan untuk menavigasi fungsi DuitNow QR pada aplikasi mudah alih RHB Reflex dengan mengemukakan permintaan tersebut melalui butiran hubungan Pusat Khidmat Pelanggan RHB berikut:

*Pusat Khidmat Pelanggan RHB*

Alamat E-mel : [customer.service@rhbgroup.com](mailto:customer.service@rhbgroup.com)

Nombor Telefon : 03-9206 8118