



TERMS AND CONDITIONS DuitNow Transfer

RHB Bank Berhad (Registration No. 196501000373 (6171-M)) and RHB Islamic Bank Berhad (Registration No. 200501003283 (680329-V)) will be collectively referred as “RHB”.

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

Definitions

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

“**DuitNow Transfer**” means a service which allows customers to initiate and receive instant credit transfers using a Recipient’s account number or DuitNow ID.

“**DuitNow ID**” means common identifiers of an account holder such as a mobile number, NRIC, passport number, army number or police number (in the case of an individual) or business registration number (in the case of a corporate customer) or any other common identifiers as may be introduced by the DuitNow Operator from time to time.

“**DuitNow Operator**” means Payments Network Malaysia Sdn Bhd (PayNet) (Company No: 200801035403 [836743-D]).

“**National Addressing Database (NAD)**” means a central addressing depository established by the NAD Operator that links a bank account or an e-money account to a recipients DuitNow ID and facilitates payment to be made to a recipient by referencing the Recipient’s DuitNow ID.

“**Personal Data**” means any information in respect of commercial transactions that relate directly or indirectly to a customer, who is identified or identifiable from that information which includes, but not limited to, the customer’s name, address, identification card number, passport number, banking information, email address and contact details.

1. Introduction

1.1 These Terms shall govern the use of the DuitNow Transfer service offered by us. The DuitNow Transfer service allows you to transfer an amount specified by you from your designated bank or e-money account maintained with us, to a bank or e-money account maintained by your recipient at a participating DuitNow Transfer participant via Pay-to-Account-Number or Pay-to-Proxy (pay via DuitNow ID), or such other means as prescribed by us or the DuitNow Operator from time to time.

1.2 The DuitNow Transfer service offered by us is part of the electronic banking/ e-money services, and accordingly these Terms are in addition to and shall be read in conjunction with the RHB Personal Banking Standard Terms and Conditions and National Addressing Database (NAD) Terms and Conditions.



2. DuitNow Transfer Services

- 2.1 If you wish to send funds via DuitNow Transfer, you must first initiate a payment by entering the recipient's DuitNow ID in our RHB Now Internet and RHB Mobile Banking app.
- 2.2 We will perform a 'Name Enquiry' to verify the recipient's registration of its DuitNow ID in NAD and if the recipient is registered, we will display the name of such registered DuitNow Transfer recipient.
- 2.3 You are responsible for the correct entry of the recipient's DuitNow ID and ensuring that the recipient's name displayed is the intended recipient of the funds prior to confirming the DuitNow Transfer transaction.
- 2.4 We will notify you on the status of each successful, failed or rejected DuitNow Transfer transaction via any of our available communication channels chosen by you.
- 2.5 You acknowledge and agree that we shall have no duty to and shall not be required to take any steps to verify or seek any confirmation from any party as to whether such registered recipient is the intended recipient, and we shall not be liable for transferring the funds to such registered recipient even if such person is not the intended recipient.
- 2.6 Pursuant to Clause 2.5 above, you agree that once a DuitNow Transfer transaction has confirmed, it will be deemed irrevocable and you will not be able to cancel, stop or perform any changes to that DuitNow Transfer transaction.

3. Multiple Name Enquiry Requests

- 3.1 You are advised not to submit multiple "Name Enquiry Request" without a confirmed DuitNow Transfer transaction. We shall not display the results of the "Name Enquiry Requests" upon five (5) consecutive Name Enquiry Requests that are not followed with a confirmed DuitNow Transfer transaction.
- 3.2 Without prejudice to any of our rights and remedies, we reserve the right to terminate or suspend your access to and use of the DuitNow Transfer service where we consider in our sole discretion that inappropriate, fraudulent or suspicious use is being made of the DuitNow Transfer services, such as where multiple Name Enquiry Requests are submitted without a confirmed DuitNow Transfer transaction. You are advised to contact us should you encounter any issues relating to the foregoing.

4. Recovery of Funds

- 4.1 You have the rights in relation to the investigation and recovery of mistaken payments, erroneous payments and/or unauthorised (includes fraudulent) DuitNow Transfer transactions made from your account.

5. Erroneous DuitNow Transfer Transaction

- 5.1 If you have made an erroneous DuitNow Transfer transaction, you may request for recovery of the funds within ten (10) Business Days from the date of the erroneous DuitNow Transfer transaction was made and we will work with the affected recipient's bank/ e-money issuer to return the said funds to you within seven (7) Business Days provided the following conditions are met:

5.1.1 The funds were actually wrongly credited into the affected recipient's account;

5.1.2 If funds have been wrongly credited, whether the balances in the affected recipient's account is sufficient to cover the funds recovery amount;



- 5.1.2.1 If the balances are sufficient to cover the recovery amount, the erroneously credited funds may be recoverable; and
 - 5.1.2.2 If the balances are not sufficient to cover the recovery amount, the erroneously credited funds may not be fully recoverable and the recipient's bank/ e-money issuer may partially remit the recoverable fund back to you.
- 5.2 Request for recovery of funds between eleven (11) Business Days and seven (7) months from the date the erroneous DuitNow Transfer transaction was made:
- 5.2.1 The affected receiving participant is fully satisfied that funds were erroneously credited to the affected recipient;
 - 5.2.2 Deliver notifications to the affected recipients in writing regarding the funds recovery requests whereby the erroneously credited funds would be recovered through debiting the affected recipients' accounts within ten (10) Business Days of the notifications unless the affected recipient provides reasonable evidences that the affected recipient is entitled to the funds in question. After fifteen (15) Business Days, if the affected recipients fail to establish their entitlement to the funds, the affected recipient's bank/ e-money issuer shall debit the affected recipients' account and remit the funds back to you.
- 5.3 Requests to recover funds after (7) months from the date of the erroneous DuitNow Transfer transaction:
- 5.3.1 The affected recipient's bank/ e-money issuer is fully satisfied that funds were erroneously credited to the affected recipient;
 - 5.3.2 The affected recipient's bank/ e-money issuer shall obtain from the affected recipient the consent to debit the affected recipient's account within ten (10) Business Days; and
 - 5.3.3 Once consent is obtained, the affected recipient's bank/ e-money issuer shall debit the affected recipient's account and remit the funds back to you within one (1) Business Day.

6. Unauthorised or Fraudulent DuitNow Transaction

- 6.1 For DuitNow Transfer transactions which were not authorised by you or which are fraudulent, we will, upon receiving a report from you alleging that an unauthorised or fraudulent DuitNow Transfer transaction was made, remit the funds back to you provided the following conditions are met:
- 6.1.1 We shall conduct an investigation and determine within fourteen (14) calendar days, if the unauthorized or fraudulent payment did occur;
 - 6.1.2 If We are satisfied that the unauthorized or fraudulent payment instruction did indeed occur and was not caused by You, We shall initiate a reversal process whereby all debit posted to Your account arising from the unauthorized or fraudulent Payment Instruction would be reversed.



7. Liability and Indemnity

7.1 You acknowledge and agree that, unless expressly prohibited by mandatory laws, we and the DuitNow Operator shall not be liable to you or any third party for any direct, indirect or consequential losses, liabilities, costs, damages, claims, actions or proceedings of any kind whatsoever in respect to any matter of whatsoever nature in connection with the DuitNow Transfer service offered by us arising from:

7.1.1 Your negligence, misconduct or breach of any of these Terms;

7.1.2 Any erroneous transfer of funds by You, including any transfer of funds to the wrong DuitNow ID, wrong recipient or wrong third party;

7.1.3 The suspension, termination or discontinuance of the DuitNow Transfer Service.

7.2 You shall indemnify, defend and hold us, our affiliates, and the DuitNow Operator harmless from and against any claims, proceedings, actions, losses, damages, costs (including all legal costs on an indemnity basis), liabilities or expenses, whether foreseeable or not, resulting from or arising in connection with any fault, act or omission by you (including but not limited to your negligence, misconduct or breach of any of these Terms).

8. General

8.1 We reserve the right to revise at any time, such charges for the use of the DuitNow Transfer Service, upon providing thirty (30) days written notice to you. Such revisions shall take effect from the date stated in the notice. Where you continue to access or use the DuitNow Transfer service after such notification, you shall be deemed to have agreed to and accepted such revisions to such charges.

8.2 You acknowledge that we may terminate your use of the DuitNow Transfer Service with us for any reason, at any time and with sufficient prior notice.

8.3 You acknowledge that we have the right to change, restrict, vary, suspend or modify these Terms by providing you with thirty (30) days prior notice in such manner as we deem fit.

8.4 You consent to the collection, use and disclosure of your Personal Data by us, our affiliates, our service providers and the DuitNow Operator as required for the purposes of the DuitNow Transfer Service.

8.5 These Terms are governed by and shall be construed in accordance with the laws of Malaysia.

- End -



TERMA DAN SYARAT DuitNow Transfer

RHB Bank Berhad (No. Pendaftaran 196501000373 (6171-M)) dan RHB Islamic Bank Berhad (No. Pendaftaran 200501003283 (680329-V)) akan disebut secara kolektif sebagai "RHB".

Dalam Terma dan Syarat DuitNow ini ("Terma"), rujukan kepada "Anda" merujuk kepada pelanggan RHB yang menggunakan perkhidmatan DuitNow dan memiliki akaun dengan RHB dan merujuk kepada "kami" dan "kita" merujuk kepada RHB.

Definisi

"Hari Bekerja" bermaksud setiap hari kalendar dari hari Isnin hingga Jumaat, kecuali hari cuti umum atau cuti bank di Kuala Lumpur.

"DuitNow Transfer" bermaksud perkhidmatan yang membolehkan pelanggan memulakan dan menerimapemindahan kredit segera menggunakan nombor akaun penerima atau DuitNow ID.

"DuitNow ID" bermaksud pengenalan pemegang akaun seperti nombor telefon bimbit, nombor Kad Pengenalan, nombor pasport, nombor tentera atau nombor polis (untuk individu) atau nombor pendaftaran perniagaan (untuk pelanggan korporat) atau mana-mana pengenalan lain yang mungkin diperkenalkan oleh Operator NAD dari semasa ke semasa.

"Operator DuitNow" bermaksud Payments Network Malaysia Sdn Bhd (PayNet) (No. Syarikat: 200801035403 [836743-D]).

"National Addressing Database (NAD)" bermaksud pusat simpanan alamat yang ditubuhkan oleh Operator NAD yang menghubungkan akaun bank atau akaun e-wang ke DuitNow ID penerima dan memudahkan pembayaran dibuat kepada penerima dengan merujuk DuitNow ID penerima.

"Data Peribadi" bermaksud sebarang maklumat berkenaan dengan transaksi komersial yang berkaitan dengan pelanggan secara langsung atau tidak langsung dengan pelanggan, yang telah dikenal pasti atau boleh dikenali pasti melalui maklumat yang merangkumi, tetapi tidak terbatas pada, nama, alamat, nombor kad pengenalan, nombor pasport, maklumat perbankan, alamat e-mel dan maklumat hubungan pelanggan.

1. Pengenalan

1.1 Syarat-syarat ini adalah terpakai untuk penggunaan perkhidmatan DuitNow Transfer yang ditawarkan oleh kami. Perkhidmatan DuitNow Transfer membolehkan anda memindahkan sejumlah amaun yang ditentukan oleh anda dari bank pilihan atau akaun e-wang yang diselenggarakan dengan kami, ke akaun bank atau akaun e-wang yang dikendalikan oleh penerima anda dengan peserta DuitNow Transfer yang turut mengambil bahagian melalui 'Pay-to-Account-Number' atau 'Pay-to-Proxy' (bayar melalui DuitNow ID), atau cara lain seperti yang ditetapkan oleh kami atau Operator DuitNow dari semasa ke semasa.

1.2 Perkhidmatan DuitNow Transfer yang ditawarkan oleh kami adalah sebahagian daripada perkhidmatan perbankan elektronik / e-wang, dan dengan itu terma ini adalah tambahan dan hendaklah dibaca bersama Terma dan Syarat Umum Perbankan Peribadi RHB serta Terma dan Syarat 'National Addressing Database (NAD)'.



2. Perkhidmatan DuitNow Transfer

- 2.1 Sekiranya anda ingin mengirim wang melalui DuitNow Transfer, anda perlu memulakan pembayaran terlebih dahulu dengan memasukkan DuitNow ID penerima melalui Perbankan Internet RHB Now dan aplikasi RHB Mobile Banking kami.
- 2.2 Kami akan melakukan Pertanyaan Nama NAD untuk mengesahkan pendaftaran penerima DuitNow ID di dalam NAD dan jika penerima telah didaftarkan, kami akan memaparkan nama penerima DuitNow Transfer berdaftar tersebut.
- 2.3 Anda bertanggungjawab untuk memasukkan DuitNow ID penerima dengan betul dan memastikan bahawa nama penerima yang dipaparkan adalah penerima yang dimaksudkan sebelum mengesahkan transaksi DuitNow Transfer.
- 2.4 Kami akan maklumkan kepada anda mengenai status setiap transaksi DuitNow Transfer yang berjaya, gagal atau ditolak melalui mana-mana saluran komunikasi tersedia kami yang dipilih oleh anda.
- 2.5 Anda mengakui dan bersetuju bahawa kami tidak akan mempunyai kewajiban dan tidak diharuskan mengambil langkah untuk mengesahkan atau meminta pengesahan dari mana-mana pihak mengenai sama ada penerima berdaftar tersebut adalah penerima yang dimaksudkan, dan kami tidak akan bertanggungjawab atas pemindahan dana kepada penerima berdaftar itu walaupun individu tersebut bukan penerima yang dimaksudkan.
- 2.6 Berdasarkan Klausula 2.5 di atas, anda bersetuju bahawa setelah transaksi DuitNow Transfer disahkan, ia akan dianggap tidak dapat ditarik balik dan anda tidak akan dapat membatalkan, menghentikan atau melakukan perubahan pada transaksi DuitNow Transfer tersebut. Walaubagaimanapun, anda mempunyai hak sebagaimana yang dinyatakan di bawah Klausula 4.1 dan 5.

3. Permintaan Pertanyaan Nama Berganda

- 3.1 Anda disarankan untuk tidak menghantar "permintaan Pertanyaan Nama Berganda" tanpa transaksi DuitNow Transfer yang disahkan. Kami tidak akan memaparkan hasil Permintaan Pertanyaan Nama setelah lima (5) permintaan Pertanyaan Nama berturut-turut yang tidak diikuti dengan transaksi DuitNow Transfer yang disahkan.
- 3.2 Tanpa menjejaskan mana-mana hak dan penyelesaian kami, kami berhak untuk menghentikan atau menanggung akses anda dan penggunaan perkhidmatan DuitNow Transfer di mana kami menganggap berdasarkan budi bicara kami bahawa penggunaan DuitNow Transfer yang tidak wajar, berunsur penipuan atau mencurigakan sedang dilakukan, seperti mana berganda Permintaan Pertanyaan Nama dikemukakan tanpa transaksi DuitNow Transfer yang disahkan. Anda dinasihatkan untuk menghubungi kami sekiranya anda menghadapi masalah yang berkaitan dengan perkara di atas.

4. Pemulihan Dana

- 4.1 Anda mempunyai hak berhubung dengan penyiasatan dan pemulihan kesilapan pembayaran, pembayaran yang salah dan / atau transaksi DuitNow Transfer yang tidak sah (termasuk penipuan) yang dibuat dari akaun anda.

5. Kesilapan Transaksi DuitNow Transfer

- 5.1 Sekiranya anda telah melakukan transaksi DuitNow Transfer yang salah, anda boleh meminta pemulihan dana dalam masa sepuluh (10) Hari Bekerja dari tarikh transaksi DuitNow Transfer yang salah dibuat dan kami akan bekerjasama dengan bank penerima/ pengeluar e-wang yang berkenaan untuk mengembalikan dana tersebut kepada anda dalam masa tujuh (7) hari bekerja dengan syarat berikut dipenuhi:



- 5.1.1 Dana itu sebenarnya salah dikreditkan ke dalam akaun penerima yang berkenaan;
- 5.1.2 Sekiranya dana telah dikreditkan adalah salah, adakah baki dalam akaun penerima yang terlibat mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan dana;
 - 5.1.2.1 Sekiranya baki mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan, kesilapan dana yang dikreditkan mungkin dapat dipulihkan; dan
 - 5.1.2.2 Sekiranya baki tidak mencukupi untuk menampung jumlah pemulihan, kesilapan dana yang dikreditkan mungkin tidak dapat dipulihkan sepenuhnya dan bank penerima / pengeluar e-wang mungkin hanya mengembalikan sebahagian dana yang dapat dikembalikan kepada anda.
- 5.2 Permintaan pemulihan dana antara sebelas (11) hari bekerja dan tujuh (7) bulan dari tarikh transaksi DuitNow Transfer yang salah dibuat:
 - 5.2.1 Penerima yang terlibat berpuas hati sepenuhnya bahawa dana yang dikreditkan secara salah kepada penerima yang terlibat;
 - 5.2.2 Mengirim pemberitahuan kepada penerima yang berkenaan secara bertulis mengenai permintaan pemulihan dana di mana dana yang dikreditkan secara salah akan dipulihkan dengan mendebitkan akaun penerima yang terlibat dalam sepuluh (10) hari bekerja selepas pemberitahuan kecuali penerima yang terlibat memberikan bukti yang munasabah bahawa penerima yang terlibat berhak mendapat dana yang berkenaan. Setelah lima belas (15) hari bekerja, jika penerima yang terlibat gagal membuktikan hak mereka terhadap dana tersebut, bank penerima / pengeluar e-wang yang terlibat akan mendebitkan akaun penerima yang terlibat dan mengembalikan dana kepada anda.
- 5.3 Permintaan pemulihan dana setelah (7) bulan dari tarikh transaksi DuitNow Transfer yang salah:
 - 5.3.1 Bank penerima / pengeluar e-wang yang terlibat berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah dikreditkan secara salah kepada penerima yang terlibat;
 - 5.3.2 Bank penerima / pengeluar e-wang yang terlibat harus mendapat persetujuan daripada penerima yang terlibat untuk mendebitkan akaun penerima yang terlibat dalam masa sepuluh (10) hari bekerja; dan
 - 5.3.3 Setelah persetujuan diperolehi, bank penerima/ pengeluar e-wang yang terlibat akan mendebitkan akaun penerima yang terlibat dan mengembalikan dana kepada anda dalam satu (1) hari bekerja.

6. Transaksi DuitNow Transfer yang Tidak Dibenarkan atau Berunsur Penipuan

- 6.1 Untuk transaksi DuitNow Transfer yang tidak disahkan oleh anda atau berlaku penipuan, kami akan, setelah menerima laporan daripada anda yang mendakwa bahawa transaksi DuitNow Transfer yang tidak sah atau berunsur penipuan telah dibuat, mengembalikan dana kepada anda tertakluk kepada syarat - syarat berikut:
 - 6.1.1 Kami akan menjalankan penyiasatan dan menentukan dalam tempoh empat belas (14) hari kalendar, jika pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan berlaku ;
 - 6.1.2 Jika Kami berpuas hati bahawa arahan pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan itu memang berlaku dan bukan disebabkan oleh Anda, Kami akan memulakan proses pembalikan di mana semua debit yang diposkan ke akaun Anda yang timbul daripada Arahan Pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan akan diterbalikkan.



7. Tanggungjawab dan Tanggung Rugi

7.1 Anda mengakui dan bersetuju bahawa, melainkan jika dilarang secara jelas oleh undang-undang mandatori, kami dan Operator DuitNow tidak akan bertanggungjawab ke atas anda atau pihak ketiga untuk sebarang kerugian, liabiliti, kos, kerosakan, tuntutan, tindakan atau mana-mana prosiding secara langsung, tidak langsung atau akibat dari apa jua perkara yang berkaitan dengan perkhidmatan DuitNow Transfer yang ditawarkan oleh kami yang timbul dari:

7.1.1 Kecuaian, salah laku atau pelanggaran mana-mana syarat yang dilakukan oleh anda;

7.1.2 Sebarang pemindahan dana yang salah oleh anda, termasuk pemindahan dana ke DuitNow ID yang salah, penerima yang salah atau pihak ketiga yang salah;

7.1.3 Penangguhan, penamatan atau penghentian perkhidmatan DuitNow Transfer.

7.2 Anda hendaklah menanggung rugi, mempertahankan dan memegang kami, sekutu kami dan Operator DuitNow sebagai selamat daripada dan terhadap apa-apa tuntutan, prosiding, tindakan, kerugian, kerosakan, kos (termasuk semua kos guaman atas dasar ganti rugi), liabiliti atau perbelanjaan, sama ada boleh dijangka atau tidak, disebabkan atau timbul berkaitan dengan kesalahan, tindakan atau pengabaian oleh anda (termasuk tetapi tidak terhad kepada kecuaiian, salah laku atau pelanggaran mana-mana syarat ini).

8. Umum

8.1 Kami berhak untuk meminda , caj untuk penggunaan Perkhidmatan DuitNow Transfer pada bila-bila masa, setelah memberikan notis bertulis selama tiga puluh (30) hari kepada anda. Pindaan tersebut akan berkuat kuasa dari tarikh yang dinyatakan dalam notis tersebut. Sekiranya anda mengakses atau menggunakan perkhidmatan DuitNow Transfer secara berterusan setelah pemberitahuan tersebut, anda akan dianggap telah menyetujui dan menerima pindaan terhadap caj tersebut.

8.2 Anda mengakui bahawa kami boleh menghentikan penggunaan Perkhidmatan DuitNow Transfer anda dengan kami untuk sebarang sebab, pada bila-bila masa dan dengan notis sebelumnya yang mencukupi.

8.3 Anda mengakui bahawa kami berhak untuk mengubah, menyekat, membeza, menangguhkan atau meminda syarat-syarat ini dengan memberikan anda notis tiga puluh (30) hari sebelumnya dengan cara yang kami anggap sesuai.

8.4 Anda bersetuju untuk pengumpulan, penggunaan dan pendedahan Data Peribadi anda oleh kami, sekutu kami, penyedia perkhidmatan kami dan Operator DuitNow seperti yang diperlukan untuk tujuan Perkhidmatan DuitNow Transfer.

8.5 Syarat-syarat ini terpakai oleh dan akan ditafsirkan sesuai dengan undang-undang Malaysia.

- Tamat -