

## TERMS AND CONDITIONS FOR RHB MYHOME WEBSITE

### INTRODUCTION

1. The online website **RHB MYHOME** (with the URL address: [www.rhbgroup.com/rhb\\_myhome/index.html](http://www.rhbgroup.com/rhb_myhome/index.html)) is developed, owned and maintained by **RHB BANK BERHAD 196501000373 (6171-M)** and **RHB ISLAMIC BANK BERHAD 200501003283 (680329-V)**, entities of RHB BANKING GROUP.
2. In collaboration with RHB's business partners, RHB Bank Berhad and RHB Islamic Bank Berhad, through its RHB MyHome website, serves to deliver a holistic move-in journey by providing a comprehensive range of homeowner-centric packages and services as well as exclusive offers to both existing and new customers who take up selected RHB products.
3. The Terms and Conditions set forth on this website takes effect from 30 August 2019.

### TERMS OF REFERENCE

1. **RHB BANK BERHAD 196501000373 (6171-M)** and **RHB ISLAMIC BANK BERHAD 200501003283 (680329-V)** herein will be referred as "**RHB**".
2. **RHB MyHome** (URL: [www.rhbgroup.com/rhb\\_myhome/index.html](http://www.rhbgroup.com/rhb_myhome/index.html)) herein will be referred as the "**Website**".
3. All RHB's business partners included but are not limited to Kaodim Sdn Bhd, Centri Design Sdn Bhd, InDfinity Design (M) Sdn Bhd, Meridian Interior Design Sdn Bhd, We Build Easy Sdn Bhd, Home Product Center (Malaysia) Sdn Bhd, herein will be referred as "**Partners**". RHB will announce future collaborations with its Partners from time to time on this Website
4. All service professionals appointed by the Partners herein will be referred as "**Service Professionals**".
5. All parties (including their employees, servants or agents identified and nominated by the Merchants and approved by RHB) that contract with and are authorised by RHB pursuant to their participation in the RHB credit card merchant arrangement or cause their offices and/or outlets and/or locations and/or establishments wherever situated to accept the payment for goods and/or services herein will be referred as "**Merchants**".
6. All discounts, rebates and/or any other form of rewards featured on this Website herein will be referred as "**Offers**".

### USER REPRESENTATION

When applying for any of the products or services through this Website, you represent, warrant and undertake that:

1. you are 18 years old or above;
2. you are a Malaysian citizen or a permanent resident residing in Malaysia;
3. your use of this Website does not violate any applicable law or regulation which you are subject to;
4. you are not a bankrupt(s);

5. you have provided true and correct information;
6. you will not reproduce, copy or plagiarise any part of the content on this Website; and
7. you will not recruit, solicit or contact through any channel of the Partners and their Service Professionals as well as the Merchants for employment or contracting a business.

#### **OFFER ENTITLEMENT**

1. To be entitled to the Offers, you shall meet one of the following criteria:
  - a. Sign up or pay with any RHB Credit Card/RHB Credit Card-i; or
  - b. Sign up RHB Personal Financing/ RHB Personal Financing-i.

#### **TERMS AND CONDITIONS**

When applying for any products or services through this Website, you are agreeing to the Terms and Conditions set forth here. Please read carefully and understand the terms.

1. All Offers featured on this Website are valid within the stipulated dates in the applicable terms and conditions unless stated otherwise and payment must be made with any RHB Credit Card/ RHB Credit Card-i.
2. These Offers cannot be exchanged for cash or other products, unless otherwise specified.
3. RHB gives no representation or warranty with respect to any product or service provided by the Partners and their Service Professionals as well as the Merchants on this Website. In particular, RHB gives no warranty with respect to the quality of products or services redeemed or their suitability for any purpose. If there is any dispute, you may call RHB Customer Contact Centre at 03-9206 8118.
4. If you are not satisfied with the resolution of financial services provided by the Bank, you may contact the Ombudsman for Financial Services (formerly known as Financial Mediation Bureau) at  
Ombudsman for Financial Services  
Level 14, Main Block  
Menara Takaful Malaysia  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman  
50000 Kuala Lumpur  
Tel: 03-2272 2811  
Fax: 03-2272 1577  
Email: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)
5. RHB is not an agent of both the Partners and Merchants, and makes no representation as to the quality of products and/or services provided. Any dispute about the products and/or services is to be resolved directly with the Partners and Merchants. If there is any dispute, you may call RHB Customer Contact Centre at 03-9206 8118.
6. RHB, the Partners and Merchants reserve the right, at its discretion, to change, modify, remove the Offer structure, benefits and other features, including these Terms and Conditions, or to terminate the Offers at any time by giving prior notice of at least twenty-one (21) calendar days.

7. RHB may use any of the following channels to display notices related to this Website:
  - i) Individual notice (written notice or via electronic means) sent to your latest email address as maintained in RHB's record; or
  - ii) Print advertisements; or
  - iii) Display at RHB business premises; or
  - iv) Notice on RHB's website.
  
8. All such notices to be given under this Terms and Conditions and all other communications with respect to this Terms and Conditions will be deemed to have been received by you, if given by way of electronic media, at the time of transmission (unless there is a contrary evidence that such notice of communication was in fact not delivered).
  
9. In the event of any inconsistency between the Terms and Conditions on this Website and any other marketing or promotional materials such as brochure and leaflet, these Terms and Conditions shall prevail.

#### **DATA CONFIDENTIALITY AND SECURITY INFORMATION**

RHB, the Partners and their Service Professionals, as well as the Merchants shall comply with the Personal Data Protection Act 2010 and ensure the security measures are exemplary and that all confidential information provided by you shall only be used in the course of providing RHB's and Partners' services to you.

1. RHB assures that only proven development tools and techniques are used, whether they are related to security or encryption technologies. These are subject to risk analyses, and guidelines are regularly tested and updated to ensure that information received from you through the Internet is secured.
2. RHB assures that access to information by RHB employees or its agents are limited through system access control mechanisms and positive authentication systems. RHB also maintains mechanisms such as audit logs and electronic journals.
3. All RHB employees are bound by a code of ethics and RHB assures that the privacy of your information is protected by a confidentiality agreement at all times.
4. If your information is to be shared with agents, affiliates and/or any other third party as stated in this Privacy Notice, the information is also protected by a confidentiality agreement at all times.

#### **Use and Sharing of Information**

1. RHB assures that the whole or any part of the information received from you shall not be divulged, reproduced or used for any purpose other than that as stated in this Privacy Notice, or where applicable, RHB's [PDPA Privacy Notice](#), unless duly authorised by you or in the restricted circumstances permitted by the law.

2. However, RHB reserves the right to use the information provided by you to perform necessary credit checks or to assist other financial institutions in assessing your credit worthiness and collection of debts.
3. RHB may share specific information about you, only with the Partners and/or their Service Professionals, as well as the Merchants for the purpose of fulfilling your request for the products and/or services offered by the Partners and/or their Service Professionals, as well as the Merchants.

### **Complaints and Customer Handling**

#### *Between the Partner and/or its Service Professionals and you*

You agree that RHB shall not be responsible for the referral of any move-in package for any goods and/or services supplied by the Partners and their Service Professionals. It shall be the obligation of the Partner and its Service Professional to resolve any dispute amicably and promptly between the Partner and/or its Service Professional and you. In the event of any dispute or disagreement which may arise between you and the Partner and/or its Service Professional, which includes but not limited to the quality of workmanship, product or service delivery date, such dispute shall be resolved between you and the Partner and/or its Service Professional, and RHB will not hold any responsibility, liability or obligation in relation thereof. If there is any dispute, you may call RHB Customer Contact Centre at 03-9206 8118.

The Partner is obligated to respond to each of your enquiry or complaint no later than by the end of the next two (2) calendar days from the date of your enquiry is delivered to the Partner and/or its Service Professional, either to conduct subsequent communications with you by phone, mail, facsimile, in-person call or other means.

Where any transaction is disputed for any reason whatsoever, the loss shall be borne by the Partner and/or its Service Professional, and RHB shall be relieved from all liabilities to pay you for such disputed transactions.

#### *Between the Merchant and you*

You agree that RHB shall not be responsible for the Offer supplied by the Merchants. It shall be the obligation of the Merchant to resolve any dispute amicably and promptly between the Merchant and you. In the event of any dispute or disagreement which may arise between you and the Merchant, which includes but not limited to the quality of workmanship, product or service delivery date, such dispute shall be resolved between you and the Merchant, and RHB will not hold any responsibility, liability or obligation in relation thereof. If there is any dispute, you may call RHB Customer Contact Centre at 03-9206 8118.

The Merchant is obligated to respond to each of your enquiry or complaint no later than by the end of the next two (2) calendar days from the date of your enquiry is delivered to the Merchant, either to conduct subsequent communications with you by phone, mail, facsimile, in-person call or other means.

Where any transaction is disputed for any reason whatsoever, the loss shall be borne by the Merchant, and RHB shall be relieved from all liabilities to pay you for such disputed transactions.

## RHB PRIVACY NOTICE

### Digital/ Website Privacy Notice for RHB User/ Customer/ Visitor (General)

RHB Banking Group (which shall include its holding company, subsidiary(ies), and any associated company(ies), including any company as a result of any restructuring, merger, sale or acquisition) ("**RHB**") values your trust in us and respects the need to maintain the security and confidentiality of information that you provide to us, whether or not you are an RHB customer ("**Customer**"), a customer who has registered for our internet banking services ("**Registered User**") [hereinafter collectively referred as "**RHB Customer**"] or a visitor to our website ("**Visitor**"). RHB is committed to protecting each individual's privacy. That is our pledge to you.

This Privacy Policy sets out RHB's general practices relating to the use and storage of the information you have provided to us online via this website. If you wish to obtain more information on the manner in which RHB processes your information, please refer to the [PDPA Privacy Notice](#).

#### 1. Information Received

We receive various types of information via this website when you make a general inquiry or provide feedback, when you make an appointment to see our Customer Service Personnel or where you are applying for new products or services, including but not limited to the following:

- a. Information that personally identifies you, such as your name, NRIC/passport number, contact details or background information ("**Personal Information**");
- b. If you are an RHB Customer, your account number, financial information or other information relevant to your account with RHB; and
- c. Information consisting of your physical/mental health ("**Sensitive Information**"), if any.

#### 2. Purpose of Collection

We will process the information you have provided to us for any of the following purposes, depending on the circumstances in which you provided the said information to us:-

a. Applications for internet banking services via RHB's website

Your customer information which is already in our possession, along with any additional information you may provide via this website will be used to provide you with the additional internet banking services you have requested.

b. Visitor to our website

If you are a Visitor to our website, you are not required to provide us with any information about you, unless you are making a general inquiry, providing feedback, requesting for an appointment with our Customer Service Personnel or when you are applying for new products or services.

### 3. Cookies

A cookie is an alphanumeric identifier which we transfer to your hard drive through your web browser when you visit our website. Whether you are a RHB Customer or Visitor, as you browse through our website, you may be subject to the use of cookies to retain information about your web browser and usage preferences for general visitor analysis. This will help us to improve your user experience on our site. Cookies may also be used to compile aggregate information about areas of our website that are visited most frequently. By accessing our website, you agree to us placing cookies on your computer or device. If you wish to reject our cookie, you can configure your browser to do so.

### 4. Confidentiality and Security of Information

We shall strive to ensure that security measures are exemplary and that all confidential information received shall only be used in the course of providing financial services to you.

- a. We assure that only proven development tools and techniques are used, whether they relate to security or encryption technologies. These are subject to risk analyses, and guidelines are regularly tested and updated to ensure that information received from RHB Customer/Visitor through the Internet is secured.
- b. We assure that access to information by RHB employees or its agents are limited through system access control mechanisms and positive authentication systems. We also maintain mechanisms such as audit logs and electronic journals.
- c. All RHB employees are bound by a code of ethics and we assure that the privacy of your information is protected by a confidentiality agreement at all times.
- d. If your information is to be shared with agents, affiliates and/or any other third party as stated in this Privacy Policy, your information is also protected by a confidentiality agreement at all times.

### 5. Use and Sharing of Information

- a. We assure you that the whole or any part of the information received from you shall not be divulged, reproduced or used for any purpose other than that as stated in this Privacy Policy, or where applicable, our [PDPA Privacy Notice](#), unless duly authorised by you or in the restricted circumstances permitted by law.
- b. However, we do reserve the right to use the information provided by you to perform necessary credit checks or to assist other financial institutions in assessing your credit worthiness and collection of debts.
- c. RHB may share specific information about you, if you are a RHB Customer, only with an agent or affiliate (including members of the RHB Banking Group) so as to share our full range of products and services with you.
- d. If you are a Visitor to our website, RHB may also share non-specific information about you whether with an agent or affiliate or other reputable third parties, so as to advise you of opportunities and offers that may be of interest to you.

- e. Third parties with whom RHB shares your information are not permitted to retain any customer information unless you have specifically expressed interest in their products or services and/or have authorised the same.

## 6. Limit on Distribution of Information

If you are an RHB Customer, you have the option of limiting or preventing distribution of information by notifying RHB in writing by post or facsimile transmission to the address and facsimile number as stated in our [PDPA Privacy Notice](#).

## 7. Accessibility and Accuracy of Information

We strive to ensure that RHB Customer's information is accurate and kept up to date. However, in order to ensure that your records are kept up to date, we encourage you to assist us by informing us in the event that your records require to be updated, are found to be incomplete or inaccurate in the manner indicated in our [PDPA Privacy Notice](#). You may also access your information in a similar manner.

If you are a Visitor, you also have the right to access and/or correct any of your information currently in our possession by contacting our Customer Contact Centre at 03-9206 8118.

## 8. Customer Questions or Complaints

RHB honours its commitment to protect its customers' privacy. If you have any queries, concerns or complaints on customer information or services, please contact Homeowners Digital via post, facsimile or at the following address, or call our Customer Care Centre at 03-9206 8118.

RHB Bank Berhad  
Asset Owner Digital Experience  
Level 9, Tower 1, RHB Centre  
50400 Kuala Lumpur, Malaysia  
Email: [myhome.support@rhbgroup.com](mailto:myhome.support@rhbgroup.com)

You acknowledge that RHB Banking Group may modify or update its Privacy Notice from time to time, a copy of which is available at [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com) and that you may channel any complaints or enquiries you may have in the manner as indicated above.

## ACKNOWLEDGEMENT AND CONSENT

By providing your personal information through this Website, you are giving consent to RHB to process your information for any necessary disclosure and overseas transfer (of your information) to relevant third parties, for any of the above **Purposes**, if applicable.

You agree to the disclosure and/or transfer of your personal information to relevant third parties as a result of any restructuring, sale or acquisition of any company within RHB Banking Group, provided that the recipients use your personal information for any of the above **Purposes**, if applicable.

You also represent and warrant that you have sufficiently obtained the consent of third party individual(s) (e.g. family, spouse, related parties, supplementary cardholder and/or emergency contact persons) whose personal information you have disclosed to RHB to allow RHB to process the same in relation to any of the above **Purposes**, if applicable.

**[The following paragraph is only applicable to the authorised signatory(ies)/contact person(s) of RHB's corporate customer(s), if any].**

As the authorised signatory(ies)/contact person(s) of RHB's corporate customer, you understand that personal information of the directors, individual shareholders, employees, other authorised signatories, individual guarantors, individual security providers, suppliers/vendors and/or related parties, may be collected and processed by RHB for the **Purposes** described above. You represent and warrant that you are entitled to provide the said personal information to RHB and/or the appropriate consent has been obtained to allow RHB to process the said personal information for the **Purposes**.

#### **CONSENT FOR CROSS-SELLING, MARKETING & PROMOTION, SELLING, MARKETING, PROMOTIONS**

- I/We consent to and authorise RHB to process and disclose any information that I/we have provided for the purpose of cross-selling, marketing, promotions (including administering offers and competitions) to strategic alliances, agents, servants and/or such persons or third parties.

Should there be any difference on the terms and conditions' interpretation between Bahasa Malaysia and English version, the English version's interpretation can be used.

## TERMA DAN SYARAT BAGI LAMAN WEB RHB MYHOME PENDAHULUAN

1. Laman Web dalam talian **RHB MYHOME** (dengan alamat: [www.rhbgroup.com/rhb\\_myhome/index.html](http://www.rhbgroup.com/rhb_myhome/index.html)) dibangunkan, dimiliki dan diselenggara oleh **RHB BANK BERHAD (Company No. 196501000373 (6171-M))** dan **RHB ISLAMIC BANK BERHAD (Company No. 200501003283 (680329-V))**, entiti RHB BANKING GROUP.
2. Dengan kerjasama rakan perniagaan RHB, RHB Bank Berhad dan RHB Islamic Bank Berhad, melalui Laman Web RHB MyHome, berfungsi untuk menyampaikan perjalanan pemindahan yang holistik dengan memberikan pakej dan perkhidmatan yang terperinci kepada pemilik rumah termasuk juga Tawaran-tawaran eksklusif kepada pelanggan yang sedia ada dan kepada pelanggan yang baru yang telah memilih produk RHB yang tertentu.
3. Terma-terma dan Syarat-syarat yang ditetapkan akan bermula dari 30 Ogos 2019.

## TERMA RUJUKAN

1. **RHB BANK BERHAD [Company No. 196501000373 (6171-M)]** and **RHB ISLAMIC BANK BERHAD (Company No. 200501003283 (680329-V))** akan dirujuk sebagai "**RHB**".
2. **RHB MyHome** (URL: [www.rhbgroup.com/rhb\\_myhome/index.html](http://www.rhbgroup.com/rhb_myhome/index.html)) akan dirujuk sebagai "**Laman Web**".
3. Kesemua rakan perniagaan RHB termasuk tetapi tidak terhad kepada Kaodim Sdn Bhd, Centri Design Sdn Bhd, InDfinity Design (M) Sdn Bhd, Meridian Interior Design Sdn Bhd, We Build Easy Sdn Bhd, Home Product Center (Malaysia) Sdn Bhd, akan dirujuk sebagai "**Rakan Kongsi**". RHB akan mengumumkan kolaborasi masa hadapan dengan Rakan-rakan Kongsi dari masa ke semasa di dalam Laman Web ini.
4. Kesemua pakar perkhidmatan dilantik oleh Rakan Kongsi akan dirujuk sebagai "**Pakar Perkhidmatan**".
5. Kesemua pihak (termasuk pekerja mereka, kakitangan atau ejen-ejen dikenalpasti dan dicalonkan oleh Peniaga dan diluluskan oleh RHB) yang berkontrak dengan dan diberi kuasa atas arahan RHB berkenaan dengan penyertaan dalam susun atur Peniaga kad kredit RHB atau menyebabkan pejabat mereka dan/atau kedai-kedai dan/atau lokasi dan/atau pertubuhan di mana sahaja berada untuk menerima bayaran demi produk dan/atau perkhidmatan akan dirujuk sebagai "**Peniaga**".
6. Kesemua diskaun, rebat, dan/atau bentuk ganjaran lain diketengahkan di Laman Web ini akan dirujuk sebagai "**Tawaran**".

## PERWAKILAN PENGGUNA

Semasa memohon mana-mana produk atau perkhidmatan melalui Laman Web, anda mewakili, mewarar dan menjamin bahawa:

1. anda berumur 18 tahun atau ke atas;
2. anda adalah Warganegara Malaysia atau penduduk tetap yang menetap di Malaysia;
3. penggunaan anda pada Laman Web ini tidak melanggar sebarang undang-undang atau peraturan yang anda tertakluk;
4. anda tidak mufliis;
5. anda telah memberikan maklumat yang benar dan betul;

6. anda tidak akan menghasilkan semula, menyalin atau meniplak mana-mana bahagian kandungan di Laman Web ini; dan
7. anda tidak akan merekrut, meminta atau menghubungi melalui mana-mana saluran Rakan Kongsi dan Pakar Perkhidmatan mereka begitu juga dengan Peniaga untuk pekerjaan atau kontrak perniagaan.

#### **TUNTUTAN TAWARAN**

1. Untuk melayakkan diri dengan Tawaran, anda perlu memenuhi salah satu kriteria berikut:
  - a. Daftar atau bayar dengan mana-mana Kad Kredit RHB / Kad Kredit RHB-i; atau
  - b. Daftar Pembiayaan Peribadi RHB / Pembiayaan Peribadi RHB-i.

#### **TERMA DAN SYARAT**

Semasa memohon mana-mana produk atau perkhidmatan melalui Laman Web ini, anda bersetuju dengan Terma dan Syarat yang dinyatakan di sini. Sila baca dengan teliti dan fahami syaratnya.

1. Semua Tawaran yang terdapat di Laman Web ini sah dalam tarikh yang ditetapkan tertakluk kepada Terma dan Syarat yang berkenaan kecuali dinyatakan sebaliknya dan pembayaran mesti dibuat dengan Kad Kredit RHB / Kad Kredit RHB-i.
2. Tawaran ini tidak boleh ditukar dengan wang tunai atau produk lain, kecuali dinyatakan sebaliknya.
3. RHB tidak memberikan perwakilan atau jaminan sehubungan dengan mana-mana produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh Rakan Kongsi dan Pakar Perkhidmatan mereka serta Peniaga di Laman Web ini. Khususnya, RHB tidak memberikan jaminan berkenaan dengan kualiti produk atau perkhidmatan yang ditebus atau kesesuaiannya untuk apa jua tujuan. Sekiranya terdapat sebarang pertikaian, anda boleh menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan RHB di 03-9206 8118.
4. Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian perkhidmatan kewangan yang diberikan oleh RHB, anda boleh menghubungi Ombudsman for Financial Services (sebelumnya dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) di  
Ombudsman untuk Perkhidmatan Kewangan  
Tingkat 14, Blok Utama  
Menara Takaful Malaysia  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman  
50000 Kuala Lumpur  
Tel: 03-2272 2811  
Faks: 03-2272 1577  
Email: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my) 11
5. RHB bukan ejen bagi kedua-dua Rakan Kongsi dan Peniaga, dan tidak membuat perwakilan mengenai kualiti produk dan / atau perkhidmatan yang disediakan. Segala pertikaian mengenai produk dan / atau perkhidmatan harus diselesaikan secara langsung dengan Rakan Kongsi dan Peniaga. Sekiranya terdapat sebarang pertikaian, anda boleh menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan RHB melalui talian 03-9206 8118.
6. RHB, Rakan Kongsi dan Peniaga berhak, mengikut budi bicaranya, untuk menukar, mengubah suai, memindah struktur Tawaran, faedah dan ciri lain, termasuk Terma dan Syarat ini, atau

untuk menghentikan Tawaran pada bila-bila masa dengan memberi notis terlebih dahulu sekurang-kurangnya dua puluh- satu (21) hari kalendar.

7. RHB boleh menggunakan salah satu saluran berikut untuk memaparkan pemberitahuan yang berkaitan dengan Laman Web ini:
  - i. Notis individu (notis bertulis atau melalui kaedah elektronik) dihantar ke alamat e-mel terkini anda seperti yang tercatat dalam rekod RHB; atau
  - ii. Mencetak iklan; atau
  - iii. Paparan di premis perniagaan RHB; atau
  - iv. Notis di Laman Web RHB.
8. Semua pemberitahuan yang akan diberikan di bawah Terma dan Syarat ini dan semua komunikasi lain berkenaan dengan Terma dan Syarat ini akan dianggap telah diterima oleh anda, jika diberikan melalui media elektronik, pada masa penghantaran (kecuali jika anda terdapat bukti bertentangan bahawa notis komunikasi tersebut sebenarnya tidak disampaikan).
9. Sekiranya terdapat percanggahan antara Terma dan Syarat di Laman Web ini dan bahan pemasaran atau promosi lain seperti brosur dan risalah, Terma dan Syarat ini akan dirujuk.

#### **MAKLUMAT RAHSIA DATA DAN KESELAMATAN**

RHB, Rakan Kongsi dan Pakar Perkhidmatan mereka, serta Peniaga harus mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 dan memastikan langkah-langkah keselamatan dapat menjadi teladan dan bahawa semua maklumat sulit yang diberikan oleh anda hanya akan digunakan sementara penyediaan perkhidmatan RHB dan Rakan Kongsi kepada anda.

1. RHB memastikan bahawa hanya alat dan teknik pengembangan yang terbukti digunakan, sama ada berkaitan dengan teknologi keselamatan atau enkripsi. Ini tertakluk kepada analisis risiko, dan garis panduan diuji dan dikemas kini secara berkala untuk memastikan bahawa maklumat yang diterima dari anda melalui Internet dijamin selamat.
2. RHB memastikan bahawa akses ke maklumat oleh pekerja RHB atau ejennya terhad melalui mekanisme kawalan akses sistem dan sistem pengesahan positif. RHB juga mengekalkan mekanisme seperti log audit dan jurnal elektronik.
3. Semua pekerja RHB terikat dengan kod etika dan RHB memastikan bahawa privasi maklumat anda dilindungi oleh perjanjian privasi setiap masa.
4. Sekiranya maklumat anda akan dikongsi dengan ejen, sekutu dan / atau pihak ketiga lain seperti yang dinyatakan dalam Notis Privasi ini, maklumat tersebut juga dilindungi oleh perjanjian privasi setiap masa.

### **Penggunaan dan Perkongsian Maklumat**

1. RHB memastikan bahawa keseluruhan atau sebahagian daripada maklumat yang anda terima tidak akan disebar, diterbitkan semula atau digunakan untuk tujuan selain daripada yang dinyatakan dalam Notis Privasi ini, atau jika berkenaan, [Notis Privasi PDPA](#) RHB, kecuali dibenarkan oleh anda atau dalam keadaan terhad yang dibenarkan oleh undang-undang.
2. Namun, RHB berhak untuk menggunakan maklumat yang diberikan oleh anda untuk melakukan pemeriksaan kredit yang diperlukan atau untuk membantu institusi kewangan lain dalam menilai kelayakan kredit dan pungutan hutang anda.
3. RHB boleh berkongsi maklumat khusus tentang anda, hanya dengan Rakan Kongsi dan / atau Pakar Perkhidmatan mereka, serta Peniaga dengan tujuan memenuhi permintaan anda untuk produk dan / atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh Rakan Kongsi dan / atau Pakar Perkhidmatan mereka, begitu juga dengan Peniaga.

### **Aduan dan Pengendalian Pelanggan**

#### *Antara Rakan Niaga dan / atau Pakar Perkhidmatannya dan anda*

Anda bersetuju bahawa RHB tidak akan bertanggungjawab untuk rujukan bagi pakej bergerak untuk barang dan / atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh Rakan Kongsi dan Pakar Perkhidmatan mereka. Ia adalah tanggungjawab Rakan Kongsi dan Pakar Perkhidmatannya untuk menyelesaikan setiap perselisihan secara damai dan segera antara Rakan dan / atau Pakar Perkhidmatannya dan anda. Sekiranya terdapat pertikaian atau perselisihan yang mungkin timbul antara anda dan Rakan Kongsi dan / atau Pakar Perkhidmatannya, yang merangkumi tetapi tidak terhad kepada kualiti pengerjaan, produk atau tarikh penyampaian perkhidmatan, perselisihan tersebut akan diselesaikan antara anda dan Rakan Kongsi dan / atau Pakar Perkhidmatannya, dan RHB tidak akan bertanggungjawab atau mempunyai kewajiban yang berkaitan dengannya. Sekiranya terdapat sebarang pertikaian, anda boleh menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan RHB di 03-9206 8118.

Rakan kongsi diwajibkan untuk menjawab setiap pertanyaan atau aduan anda selewat-lewatnya pada akhir dua (2) hari kalendar berikutnya dari tarikh pertanyaan anda diserahkan kepada Rakan Kongsi dan / atau Pakar Perkhidmatannya, sama ada melalui komunikasi yang selanjutnya dengan menggunakan telefon, surat, faksimili, perjumpaan atau cara lain.

Sekiranya sebarang transaksi dipertikaikan dengan apa jua alasan, kerugian tersebut akan ditanggung oleh Rakan Kongsi dan / atau Pakar Perkhidmatannya, dan RHB akan dibebaskan dari semua kewajiban untuk membayar anda untuk transaksi yang dipertikaikan tersebut.

#### *Antara Peniaga dan anda*

Anda bersetuju bahawa RHB tidak akan bertanggungjawab terhadap Tawaran yang diberikan oleh Peniaga. Ia adalah kewajiban Peniaga untuk menyelesaikan setiap perselisihan secara damai dan cepat antara Peniaga dan anda. Sekiranya terdapat pertikaian atau perselisihan yang mungkin timbul antara anda dan Peniaga, yang merangkumi tetapi tidak terhad kepada kualiti pembuatan, tarikh penghantaran produk atau perkhidmatan, pertikaian tersebut akan diselesaikan antara anda dan Peniaga, dan RHB tidak akan bertanggungjawab atau mempunyai kewajiban yang berkaitan dengannya. Sekiranya terdapat sebarang pertikaian, anda boleh menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan RHB di 03-9206 8118.

Peniaga berkewajiban untuk menjawab setiap pertanyaan atau aduan selewat-lewatnya pada akhir dua (2) hari kelendar berikutnya dari tarikh pertanyaan anda dihantar ke Peniaga, sama ada melalui komunikasi yang berikutnya dengan menggunakan telefon, mel, faksimili, perjumpaan atau cara lain.

Sekiranya sebarang transaksi dipertikaikan dengan alasan apa pun, kerugian akan ditanggung oleh Peniaga, dan RHB akan dibebaskan dari semua kewajiban untuk membayar anda untuk transaksi yang dipertikaikan tersebut.

## NOTIS PRIVASI RHB

### Notis Privasi Digital / Laman Web untuk Pengguna / Pelanggan / Pelawat RHB (Umum)

RHB Banking Group (yang merangkumi syarikat induknya, anak syarikatnya, dan mana-mana syarikat bersekutu, termasuk mana-mana syarikat hasil daripada penyusunan semula, penggabungan, penjualan atau pemerolehan) ("**RHB**") menghargai kepercayaan anda kepada kami dan menghormati keperluan untuk menjaga keselamatan dan kerahsiaan maklumat yang anda berikan kepada kami, sama ada anda pelanggan RHB ("**Pelanggan**"), pelanggan yang telah mendaftar untuk perkhidmatan perbankan internet kami ("**Pengguna Berdaftar**") [selepas ini secara kolektif disebut sebagai "**Pelanggan RHB**"] atau pelawat ke Laman Web kami ("**Pelawat**"). RHB komited untuk melindungi privasi setiap individu. Itu janji kami kepada anda.

Dasar Privasi ini menetapkan amalan umum RHB yang berkaitan dengan penggunaan dan penyimpanan maklumat yang anda berikan kepada kami dalam talian melalui Laman Web ini. Sekiranya anda ingin mendapatkan lebih banyak maklumat mengenai cara RHB memproses maklumat anda, sila rujuk pada [Notis Privasi PDPA](#).

### 1. Maklumat Yang Diterima

Kami menerima pelbagai jenis maklumat melalui Laman Web ini semasa anda membuat pertanyaan umum atau memberikan maklum balas, ketika anda membuat janji temu untuk berjumpa Personel Perkhidmatan Pelanggan kami atau di mana anda memohon produk atau perkhidmatan baru, termasuk tetapi tidak terhad kepada yang berikut:

- a. Maklumat yang mengenal pasti anda secara peribadi, seperti nama, nombor Kad Pengenalan / pasport, maklumat hubungan atau maklumat latar belakang ("**Maklumat Peribadi**");
- b. Sekiranya anda seorang Pelanggan RHB, nombor akaun anda, maklumat kewangan atau maklumat lain yang berkaitan dengan akaun anda dengan RHB; dan
- c. Maklumat yang terdiri daripada kesihatan fizikal / mental anda ("**Maklumat Sensitif**"), jika ada.

### 2. Tujuan Pengumpulan

Kami akan memproses maklumat yang anda berikan kepada kami untuk tujuan berikut, bergantung kepada keadaan di mana anda memberikan maklumat tersebut kepada kami: -

- a. Permohonan untuk perkhidmatan perbankan internet melalui Laman Web RHB  
Maklumat pelanggan anda yang sudah kami miliki, bersama dengan maklumat tambahan yang anda berikan melalui Laman Web ini akan digunakan untuk memberi anda perkhidmatan perbankan internet tambahan yang anda minta.

b. Pelawat ke Laman Web kami

Sekiranya anda adalah Pelawat ke Laman Web kami, anda tidak diminta untuk memberi kami maklumat mengenai anda, melainkan anda membuat pertanyaan umum, memberikan maklum balas, meminta janji temu dengan Personel Perkhidmatan Pelanggan kami atau ketika anda mengajukan permohonan untuk produk baru atau perkhidmatan.

### 3. Kuki

Kuki adalah pengecam alfanumerik yang kami pindahkan ke cakera keras anda melalui penyemak imbas Web anda semasa anda melayari Laman Web kami. Sama ada anda Pelanggan atau Pelawat RHB, semasa anda melayari Laman Web kami, anda mungkin dikenakan penggunaan kuki untuk menyimpan maklumat mengenai penyemak imbas web anda dan pilihan penggunaan untuk analisis pelawat umum. Ini akan membantu kami meningkatkan pengalaman pengguna anda di Laman Web kami. Kuki juga boleh digunakan untuk mengumpulkan maklumat agregat mengenai kawasan Laman Web kami yang paling kerap dikunjungi. Dengan mengakses Laman Web kami, anda bersetuju untuk meletakkan kuki di komputer atau peranti anda. Sekiranya anda ingin menolak kuki kami, anda boleh mengkonfigurasi penyemak imbas anda untuk melakukannya.

### 4. Kerahsiaan dan Keselamatan Maklumat

Kami akan berusaha untuk memastikan bahawa langkah-langkah keselamatan dapat menjadi teladan dan semua maklumat sulit yang diterima hanya akan digunakan semasa memberikan perkhidmatan kewangan kepada anda.

- a. Kami memastikan bahawa hanya alat dan teknik pengembangan yang terbukti digunakan, sama ada berkaitan dengan teknologi keselamatan atau enkripsi. Ini tertakluk kepada analisis risiko, dan garis panduan diuji dan diperbaharui secara berkala untuk memastikan bahawa maklumat yang diterima dari Pelanggan / Pelawat RHB melalui Internet terjamin.
- b. Kami memastikan bahawa akses ke maklumat oleh pekerja RHB atau ejennya terhad melalui mekanisme kawalan akses sistem dan sistem pengesahan positif. Kami juga mengekalkan mekanisme seperti log audit dan jurnal elektronik.
- c. Semua pekerja RHB terikat dengan kod etika dan kami memastikan bahawa privasi maklumat anda dilindungi oleh perjanjian kerahsiaan setiap masa.
- d. Sekiranya maklumat anda hendak dikongsi dengan ejen, sekutu dan / atau pihak ketiga lain seperti yang dinyatakan dalam Dasar Privasi ini, maklumat anda juga dilindungi oleh perjanjian kerahsiaan setiap masa.

## 5. Penggunaan dan Perkongsian Maklumat

- a. Kami memberi jaminan kepada anda bahawa keseluruhan atau sebahagian daripada maklumat yang anda terima tidak akan disebar, diterbitkan semula atau digunakan untuk tujuan lain selain daripada yang dinyatakan dalam Dasar Privasi ini, atau jika ada, **Notis Privasi PDPA** kami, kecuali dibenarkan oleh anda atau dalam keadaan terhad yang dibenarkan oleh undang-undang.
- b. Walau bagaimanapun, kami berhak menggunakan maklumat yang diberikan oleh anda untuk melakukan pemeriksaan kredit yang diperlukan atau untuk membantu institusi kewangan lain dalam menilai kesesuaian kredit dan pengumpulan hutang anda.
- c. RHB mungkin berkongsi maklumat khusus tentang anda, jika anda adalah Pelanggan RHB, hanya dengan ejen atau sekutu (termasuk ahli RHB Banking Group) untuk berkongsi pelbagai produk dan perkhidmatan kami dengan anda.
- d. Sekiranya anda adalah Pelawat Laman Web kami, RHB juga boleh berkongsi maklumat yang tidak spesifik mengenai anda sama ada dengan ejen atau sekutu atau pihak ketiga yang mempunyai reputasi lain, untuk memberi tahu peluang dan Tawaran yang mungkin menarik bagi anda.
- e. Pihak ketiga dengan siapa RHB berkongsi maklumat anda tidak dibenarkan menyimpan maklumat pelanggan melainkan anda telah menyatakan minat terhadap produk atau perkhidmatan mereka dan / atau telah membenarkan yang sama.

## 6. Had Penyebaran Maklumat

Sekiranya anda seorang Pelanggan RHB, anda mempunyai pilihan untuk membatasi atau mencegah penyebaran maklumat dengan memberitahu RHB secara tertulis melalui pos atau pengiriman faksimili ke alamat dan nombor faksimili seperti yang dinyatakan dalam [Pemberitahuan Privasi PDPA](#) kami.

## 7. Kebolehcapaian dan Ketepatan Maklumat

Kami berusaha untuk memastikan bahawa maklumat Pelanggan RHB tepat dan terkini. Walau bagaimanapun, untuk memastikan rekod anda sentiasa dikemas kini, kami mendorong anda untuk membantu kami dengan memberitahu kami sekiranya rekod anda perlu dikemas kini, didapati tidak lengkap atau tidak tepat dengan cara yang dinyatakan dalam [PDPA Privasi Notis](#) kami. Anda juga boleh mengakses maklumat anda dengan cara yang serupa.

Sekiranya anda seorang Pelawat, anda juga berhak untuk mengakses dan / atau membetulkan salah satu maklumat anda yang ada sekarang dengan menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan kami di 03-9206 8118.

## 8. Soalan atau Aduan Pelanggan

RHB menepatjanji komitmen kami untuk melindungi privasi pelanggannya. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan, kebimbangan atau aduan mengenai maklumat atau perkhidmatan pelanggan, sila hubungi Homeowners Digital melalui pos, faksimili atau di alamat berikut, atau hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan kami di 03-9206 8118.

RHB Bank Berhad  
Asset Owner Digital Experience  
Tingkat 9, Tower 1, RHB Centre  
50400 Kuala Lumpur, Malaysia  
Emel: [myhome.support@rhbgroup.com](mailto:myhome.support@rhbgroup.com)

Anda mengakui bahawa RHB Banking Group dapat mengubah atau memperbaharui Notis Privasi dari semasa ke semasa, salinannya tersedia di [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com) dan bahawa anda boleh menyalurkan sebarang aduan atau pertanyaan yang mungkin anda miliki dengan cara seperti yang dinyatakan di atas.

#### **PENGAJUAN DAN PERSETUJUAN**

Dengan memberikan maklumat peribadi anda melalui Laman Web ini, anda memberikan persetujuan kepada RHB untuk memproses maklumat anda untuk sebarang pendedahan yang diperlukan dan pemindahan ke luar negara (dari maklumat anda) kepada pihak ketiga yang relevan, untuk mana-mana **Tujuan** di atas, jika ada.

Anda bersetuju dengan pendedahan dan / atau pemindahan maklumat peribadi anda kepada pihak ketiga yang berkaitan sebagai akibat daripada penyusunan semula, penjualan atau pemerolehan mana-mana syarikat dalam RHB Banking Group, dengan syarat bahawa penerima menggunakan maklumat peribadi anda untuk sebarang **Tujuan** di atas, jika berkenaan.

Anda juga menyatakan dan menjamin bahawa anda telah mendapat persetujuan individu pihak ketiga (contohnya keluarga, pasangan, pihak berkaitan, pemegang kad tambahan dan / atau orang hubungan kecemasan) yang maklumat peribadinya telah anda dedahkan kepada RHB untuk membolehkan RHB memproses sesama dengan mana-mana **Tujuan** di atas, jika berkenaan.

**[Perenggan berikut hanya berlaku untuk penandatanganan yang sah / orang yang dihubungi dari pelanggan korporat RHB, jika ada].**

Sebagai penandatanganan / penghubung yang sah dari pelanggan korporat RHB, anda memahami bahawa maklumat peribadi para pengarah, pemegang saham individu, pekerja, penandatanganan yang dibenarkan, penjamin individu, penyedia keselamatan individu, pembekal / vendor dan / atau pihak yang berkaitan, boleh dikumpulkan dan diproses oleh RHB untuk **Tujuan** yang dinyatakan di atas. Anda menyatakan dan menjamin bahawa anda berhak untuk memberikan maklumat peribadi tersebut kepada RHB dan / atau persetujuan yang sesuai telah diperolehi untuk membolehkan RHB memproses maklumat peribadi tersebut untuk **Tujuan** ini.

#### **PERSETUJUAN UNTUK PENJUALAN, PEMASARAN & PROMOSI, JUALAN, PEMASARAN, PROMOSI**

- Saya / Kami menyetujui dan memberi kuasa kepada RHB untuk memproses dan mendedahkan maklumat yang saya / kami berikan untuk tujuan penjualan silang, pemasaran, promosi (termasuk menguruskan Tawaran dan pertandingan) kepada pakatan strategik, ejen, pekhidmat dan / atau orang-orang tersebut atau pihak ketiga.

Sekiranya terdapat sebarang tafsiran Terma-terma dan Syarat-syarat yang berbeza antara versi Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris, tafsiran versi bahasa Inggeris akan terpakai.