

Ini adalah Dokumen Sokongan seperti yang ditakrifkan dalam Perjanjian Perkhidmatan Utama, dan merupakan sebahagian daripada Terma-terma & Syarat-syarat Generik. Pelanggan diwajibkan membaca Keterangan Akaun ini bersama dengan Perjanjian Perkhidmatan Utama, Syarat-syarat Negara Malaysia dan semua Dokumen Perhubungan lain. Melain dinyatakan sebaliknya dalam dokumen ini, semua istilah yang menggunakan huruf besar di sini mempunyai definisi yang diberikan kepada mereka dalam Perjanjian Perkhidmatan Utama.

- HSBC Bank Malaysia Berhad (“**HSBC Konvensional**”); or
- HSBC Amanah Malaysia Berhad (“**HSBC Amanah**”)

1. Penyata Akaun

Bank akan memberikan penyata akaun yang menunjukkan pembayaran masuk dan keluar mengenai setiap Akaun melalui saluran elektronik, atau dikirimkan ke alamat Pelanggan yang terdapat dalam rekod Bank. Pelanggan bertanggungjawab untuk mengemaskini butiran hubungan mereka supaya mereka dapat menerima Penyata Akaun daripada Bank. Sekiranya penyata tidak dapat dihantar ke alamat yang terdapat dalam rekod Bank, Bank berhak untuk tidak menghantar penyata lebih lanjut sehingga Pelanggan mengemaskini butiran hubungannya dengan Bank.

2. Perubahan dalam Butiran Pelanggan

Pelanggan hendaklah (dan dalam apa jua keadaan pun, dalam masa 30 hari dari perubahan) memaklumkan Bank secara bertulis mengenai apa-apa perubahan dalam maklumat atau butiran Pelanggan yang sebelumnya diberikan kepada Bank, termasuk tetapi tidak terbatas kepada butiran hubungan Pelanggan (misalnya alamat surat-menyurat / alamat perniagaan / berdaftar, nombor telefon, nombor telefon bimbit dan/atau nombor faks), mana-mana penukaran nama, perlembagaan dan status cukai.

Bank akan menghantar semua komunikasi dan notis ke alamat / nombor telefon terkini yang dinyatakan dalam rekod Bank dan sebarang komunikasi dan notis yang dihantar ke alamat / nombor telefon tersebut akan dianggap diterima oleh Pelanggan.

3. Penggunaan Akaun

Pelanggan akan menggunakan Akaun untuk kegunaan perniagaannya sendiri sahaja atau untuk tujuan yang dinyatakan secara bertulis kepada Bank.

4. Tarif, Caj dan Kadar

Tarif, yuran / caj dan kadar keuntungan / pulangan / faedah (yang tertakluk kepada perubahan dari masa ke semasa) piawai Bank boleh didapati dari mana-mana cawangan kami atau di laman web Bank (yang dikemaskini dari masa ke semasa):

Untuk HSBC Konvensional: www.hsbc.com.my

Untuk HSBC Amanah: www.hsbcamanah.com.my

5. Notis Perlindungan Data Peribadi & Akses atau Pembedahan Data Peribadi

Notis Berkenaan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang dikeluarkan oleh Bank menurut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (“**Notis PDPA**”) boleh didapati di laman web Bank, dan Pelanggan disarankan untuk membaca dan memahami Notis PDPA.

Pelanggan berhak untuk memohon akses ke Data Peribadi sendiri (termasuk salinan) yang dipegang oleh Bank dan membuat sebarang pembedahan ke atas ketidaktepatan maklumat. Bank boleh mengenakan bayaran untuk penyediaan data tersebut. Permohonan untuk maklumat lebih lanjut boleh dibuat melalui cara-cara yang diperuntukkan dalam Notis PDPA.

6. Pemasaran Langsung (Direct Marketing), Permintaan Memilih Keluar (Opt-out Request) & Penarikan Persetujuan (Withdrawal of Consent)

Bank berhak menggunakan, menganalisis dan menilai Maklumat Pelanggan untuk memberi Pelanggan maklumat mengenai produk dan Perkhidmatan Bank atau anggota Kumpulan dan pihak ketiga terpilih yang mungkin menarik minat Pelanggan melalui cara komunikasi apa pun mengikut budi bicara Bank. Bank dibenarkan menyampaikan maklumat ini kepada anggota Kumpulan yang lain supaya mereka dapat melakukan hal yang sama kecuali Pelanggan membantah pendedahan tersebut untuk tujuan penjualan silang (*cross-selling*).

Sekiranya Pelanggan:

(a) ingin menarik-balik persetujuannya bagi Bank dan/atau anggota Kumpulan untuk memproses, memindah atau mededah sebarang Maklumat Pelanggan untuk tujuan pemasaran sebarang akaun, produk dan/atau Perkhidmatan oleh Bank dan anggota Kumpulan kepada Pelanggan dan Orang yang Terhubung secara amnya; atau

(b) tidak ingin menerima apa-apa maklumat pemasaran langsung dari Bank;

pelanggan boleh memberitahu Bank dengan:

- menghubungi Pusat Hubungan Bank dari Isnin hingga Jumaat, 7:30a.m. hingga 9:30p.m. (tidak termasuk cuti umum). Nombor talian boleh didapati di www.hsbc.com.my atau www.hsbcamanah.com.my;
- memulai chat dengan ejen-ejen kami secara online dari Isnin hingga Jumaat, 7:30a.m. hingga 9:30p.m. (tidak termasuk cuti umum) melalui fungsi Chat "Need Help" ikon di laman web Bank www.hsbc.com.my atau www.hsbcamanah.com.my.

Sila dimaklum bahawa untuk memastikan anda menerima maklumat penting terkini, Bank tetap akan menghantar maklumat penting yang wajib disampaikan kepada anda atau maklumat berkenaan operasi Bank kepada anda meskipun anda telah menarik-balik persetujuan anda atau menghentikan langganan pemasaran langsung tersebut.

7. Penyiasatan Penipuan

Jika Bank bergantung kepada Arahan yang kononnya diberikan oleh Pelanggan, dan Bank kemudiannya dimaklumkan bahawa Arahan tersebut sebenarnya tidak diberikan atau diberikuasa oleh Pelanggan, Pelanggan hendaklah bekerjasama dengan Bank dan pihak polis dalam percubaan untuk memulihkan sebarang kerugian akibat tindakan Bank berdasarkan Arahan tersebut. Pelanggan juga membenarkan Bank untuk mendedahkan sebarang maklumat mengenai Pelanggan dan / atau akaun Pelanggan kepada pihak polis atau pihak ketiga lain (termasuk di dalam prosiding undang-undang, sekiranya Bank berpendapat bahawa pendedahan tersebut boleh menghalang atau mengurangkan kemungkinan kerugian atau dapat memudahkan pemulihan kerugian.

8. Borang Perakuan Cukai

Maklumat Cukai yang wajib diberikan kepada Bank di bawah Perjanjian Perkhidmatan Utama hendaklah merangkumi Borang Perakuan Cukai, iaitu sebarang borang atau dokumen yang mungkin dikeluarkan oleh pihak berkuasa cukai dari masa ke semasa untuk mengesahkan status cukai seseorang dan/atau entity.

9. Terma-terma dan Syarat-syarat Khusus untuk Perbankan Komersial dan Panduan mengenai Produk dan Perkhidmatan

Pelanggan dinasihatkan untuk membaca di laman web Bank mengenai terma-terma dan syarat-syarat dan panduan yang terpakai ke atas produk berkenaan atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh Bank, di mana terma-terma dan syarat-syarat tersebut akan membentuk sebahagian daripada Jadual Perkhidmatan di bawah Perjanjian Perkhidmatan Utama. Terma-terma dan syarat-syarat ini termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Terma-terma & Syarat-syarat Khusus / Spesifik HSBC Konvensional atau Terma-terma & Syarat-syarat Khusus / Spesifik HSBC Amanah
- Terma-terma Pembayaran JomPay (JomPay Payer Terms)
- Terma-terma dan Syarat-syarat E-Saluran (E-Channels Terms and Conditions)
- Terma-terma dan Syarat-syarat Duitnow (DuitNow Terms and Conditions)

10. Cara Membuat Aduan

Sebelum membuat aduan formal, Pelanggan mungkin ingin berbicara dengan Pengurus Perhubungan atau pegawai Bank di mana-mana cawangan Bank untuk menyelesaikan ketidakpuasan Pelanggan terhadap piawai perkhidmatan yang disediakan oleh Bank.

Jika Pelanggan masih ingin membuat aduan selepas perbincangan:

- Pelanggan boleh menyediakan butiran aduan kepada Bank melalui cara-cara tersebut (a) melengkapkan dan mengemukakan borang aduan didapati di laman web Bank; atau (b) menghantar e-mel atau surat kepada Bank;
- Setelah menerima aduan tersebut, Bank akan menjalankan penyiasatan mengenai aduan yang dituju, dan memberitahu Pelanggan mengenai hasil penyiasatan. Bank akan mengambil langkah-langkah yang diperlukan (di mana sesuai) untuk menyelesaikan masalah tersebut dan memastikan ia tidak berulang.

Sekiranya Pelanggan tidak berpuas hati dengan hasil siasatan atau langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah, Pelanggan boleh merujuknya kepada:

- Pasukan Perhubungan Pelanggan (Customer Relation Team) secara bertulis kepada alamat berikut:

Customer Relation Team
HSBC Bank Malaysia Berhad
Level 30 Menara IQ, Persiaran TRX,
55188 Tun Razak Exchange, Kuala Lumpur
Tel: +603 2075 6235
Faks: +603 2179 1111
E-mel: complaints@hsbc.com.my

- merujuk aduan tersebut kepada Bank Negara Malaysia

Secara bertulis atau menghubungi –

Pusat Hubungan (BNMTELELINK)
Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Bank Negara Malaysia
Peti Surat 10922
50929 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
Luar Negara: +603 2174 1717
Faks: +603 2174 1515
E-mel: bnmtelelink@bnm.gov.my

*Waktu operasi: 9:00 pagi – 5:00 petang
(Isnin - Jumaat)*

Dengan mengunjungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan di –

Tingkat Bawah, Blok D
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

*Waktu operasi: 9:00 pagi – 5:00 petang
(Isnin – Jumaat)*

- merujuk aduan tersebut kepada Financial Markets Ombudsman Service (FMOS)
Financial Markets Ombudsman Service
(dahulunya dikenali sebagai
Ombudsman for Financial Services)
Tingkat 14, Main Block,
Menara Takaful Malaysia,
No.4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur.
Tel: +603 22722811
Laman web:
<https://www.fmos.org.my/en/feedback.html>
(borang aduan dalam talian)