

DUITNOW QR 服务条款和条件 (ENGLISH VERSION)**最后更新与2023年3月24日**

以下的条款和条件 (“DuitNow QR服务条款和条件”) 规范顾客对Hong Leong Bank Berhad (“HLB”) /Hong Leong Islamic Bank Berhad (“HLISB”)提供的DuitNow QR服务 (定义见下文) 之使用, 应与 HLB Connect (“Connect条款和条件”) 一并阅读。除非另有说明, 否则所使用的大写术语与Connect条款中的定义相同。经过同意、浏览或使用 DuitNow QR 服务, 客户同意受 DuitNow QR 服务条款和条件的约束。

定义

“账户”	意指客户在 HLB/HLISB 拥有或可能拥有的银行账户或信用卡账户 (仅适用于为信用卡启用 QR 借记时), 可在任何时间通过 HLB Connect 浏览, 但不包括以下账户: (a)定期存款账户; (b)外币账户; (c)优惠储蓄账户; 以及(d)Mortgage Plus 现金账户。
“工作天”	意指 任何一天HLB/HLISB 在吉隆坡正常的银行营业时间 (星期六、星期日和公众假期除外)
“Cross-Border QR”	意指通过扫描有份参与的机构所发布的 QR 码促进向外国商家进行销售点付款的服务。
“客户”	意指在 HLB/HLISB 账户持有人和/或其授权代表人。
“DuitNow QR服务”	意指通过扫描符合DuitNow QR标准的二维码, 以达至业界内普遍存在的资金转账或信用卡付款服务便利。
“DuitNow QR持有者与操作员”	意指 Payments Network Malaysia 私人有限公司 (公司编号: 200801035403 (836743-D))。
“动态QR”	意指在商家或接收人输入付款或资金转账金额后生成的QR。
“外国商家”	意指接受通过Cross-Border QR 服务付款以购买商品和/或服务所居住在马来西亚境外的个人或在马来西亚境外成立的公司、法人团体、企业 (包括独资经营者和合伙企业)。
“商家”	意指在马来西亚公司委员会注册的企业, 独资和合伙企业, 政府机构, 法定机构, 社团和其它类似实体。
“参与者”	意指已获得 DuitNow QR 持有者与操作员所批准的银行或非银行使用 RPP (即实时零售支付平台) 以启用Cross-Border QR 清算和/或结算交易。
“参与机构”	意指与 DuitNow QR 持有者与操作员所合作的外国机构在各自国家向其收购者或发行者 (视情况而定) 提供Cross-Border QR 服务。

“个人资料”	意指与顾客直接或间接相关的任何与商业交易有关的资料，其身份可从该资料中识别出或可识别出，包括但不限于顾客的姓名、地址、身份证号码、护照号码、银行资料、电邮地址和联络方式。
“QR码”	意指可以使用配有QR阅读器的智能手机或移动设备的相机读取的二维条形码。
“接收人”	意指通过DuitNow QR服务接收个人资金。
“静态QR”	意指为显示而预先生成的 QR 码，通常不设有效期。静态QR一般要求客户输入付款或转账的金额。

1. 介绍

- 1.1 DuitNow QR服务允许顾客通过商家或接收人的二维码将顾客指定的金额从顾客的指定账户转账到商家或接收人的账户。
- 1.2 HLB/HLISB 提供的 DuitNow QR 服务是 HLB Connect的一部分，因此这些DuitNow QR服务条款和条件会是Connect条款的延伸，应与Connect条款一并阅读。
- 1.3 Cross-Border QR服务是 DuitNow QR服务的延伸，以允许客户通过扫描参与机构所发布的二维码，将客户指定的金额从客户的指定账户转账到外国商家的账户。除非这些 DuitNow QR服务条款和条件中的上下文不一致，否则提及 DuitNow QR服务也应参考Cross-Border QR。

2. DUITNOW QR 服务

- 2.1 如果顾客希望通过DuitNow QR汇款，则顾客必须在移动设备上先下载和安装Connect Mobile Banking Application (“Connect应用程式”)，并选择用于扣除通过DuitNow QR付款的资金的账户。Connect应用程式让顾客在移动设备上扫描由商家或外国商家或接收人所显示的静态和动态二维码。
- 2.2 在确认DuitNow QR交易之前，顾客有责任确保所输入或显示在顾客的Connect应用程式屏幕上的交易金额正确。在顾客确认交易后，通过商家或外国商家或接收人的QR码输入或显示的交易金额将被视为正确。HLB / HLISB没有义务验证顾客所支付的金额是否与商家或外国商家或接收人的金额相符。
- 2.3 HLB/HLISB 将通过 HLB Connect 应用程序, 通知客户每笔成功、失败或被拒绝交易的状态。
- 2.4 顾客确认并同意，HLB / HLISB没有义务，也不应被要求采取任何行动以验证或寻求任何一方的任何其他确认，即该商家或外国商家或接收人是否为预期的接收人；同时，HLB / HLISB对转账给该商家或外国商家或接收人将不负责，即使对方不是预期的接收人。
- 2.5 根据上述第2.4条，顾客同意，一旦确认了DuitNow QR服务交易，它将被视为不可撤销的，并且顾客将无法取消、停止或对该交易进行任何更改。

3. 款项回收

- 3.1 客户保留通过 DuitNow QR 服务从客户账户进行的错误付款的调查和相关恢复，错误付款，以及未经授权或欺诈性交易的所有权利。
- 3.2 所有支付纠纷应在Cross-Border QR交易完成之日起30个日历日内提出。HLB/HLISB 和 DuitNow QR 持有者与操作员保留拒绝客户在上述期限后提出的任何争议的权利。根据 DuitNow QR 持有者与操作员的要求完成争议处理后，任何退款将以马来西亚令吉特为单位，并根据相关现行外币兑换率可能会少于原始交易金额。

4. 错误的DUITNOW QR服务交易

- 4.1 如果顾客进行了错误的DuitNow QR服务交易（“错误交易”），顾客可要求从错误的交易发生之日起的十（10）个工作日内回收款项。同时，HLB / HLISB将与受影响的商家或外国商家或接收人的银行/电子货币发行人合作，在符合以下条件的情况下，于七（7）个工作日内将相关款项退还予顾客：
- 4.1.1 款项确实被错误地汇入了受影响的商家或外国商家或接收人的账户；
- 4.1.2 如果款项被错误地汇入，则受影响的商家或外国商家或接收人的账户余额是否足以弥补回收金额；
- 4.1.2.1 如果余额足以弥补回收金额，错误汇入的款项将会回收；以及
- 4.1.2.2 如果余额不足以弥补回收金额，错误汇入的款项可能无法全额回收，商家或外国商家或接收人的银行将把部分可回收的款项汇给顾客。但是，由于无法从商家或外国商家或接收人的银行中收回的资金不足而导致的任何短缺，将被视为无法追回，并且HLB / HLISB将不负责向顾客追回/偿还/偿还由错误交易引起的此类短缺。
- 4.2 如果顾客进行了错误交易，而HLB / HLISB在错误交易发生之日起的十一（11）个工作日至七（7）个月内收到了款项回收的要求，HLB/HLISB将与受影响的商家或外国商家或接收人的银行合作，在符合以下条件的情况下，将相关款项退还予顾客：
- 4.2.1 受影响的商家或接收人的银行完全确信款项被错误地汇给了受影响的接收人；
- 4.2.2 受影响的商家或接收人的银行应通过书面通知受影响的商家或接收人有关款项回收的要求，即从受影响的接收人的账户中扣款，再将错误汇入的款项回收，除非受影响的商家或接收人在此通知后的十（10）个工作日内提出合理的证据，证明受影响的商家或接收人有权获得相关的款项。在十五（15）个工作天后，如果受影响的商家或接收人无法主张其享有款项的权利，受影响的商家或接收人的银行/电子货币发行人应从受影响的商家或接收人的账户中扣款，而HLB / HLISB会将款项退还予顾客。
- 4.3 如果顾客进行了错误交易，而HLB / HLISB于错误交易发生之日起的七（7）个月后收到了款项回收的要求，HLB / HLISB将与受影响的参与机构或商家或外国商家或接收人的银行合作，在符合以下条件的情况下，将相关款项退还：
- 4.3.1 受影响的商家或外国商家或接收人的银行/电子货币发行人完全确信款项被错误地汇给了受影响的商家或外国商家或接收人；
- 4.3.2 受影响的商家或外国商家或接收人的银行/电子货币发行人应在十（10）个工作日内从受影响的商家或外国商家或接收人获得是否同意的决定；以及

4.3.3 一旦获得同意，受影响的商家或外国商家或接收人的银行应从受影响的接收人的账户中扣款，而HLB / HLISB在之后的一（1）个工作日内将款项退还予顾客。

5. 未经授权或欺诈性的DuitNow QR交易

5.1 对于未经顾客授权或欺诈性的DuitNow QR服务交易，HLB / HLISB将在收到顾客声称未经授权或欺诈性的DuitNow QR服务交易的举报后，在符合以下条件的情况下，将款项退还予顾客：

5.1.1 HLB / HLISB应在收到此类报告之日起的十四（14）个日历日内进行调查并判断是否真的发生客户声称的未经授权或欺诈性的付款；

5.1.2 如果HLB / HLISB确信发生了未经授权或欺诈性的付款指示，并且不是由顾客造成的，HLB / HLISB应进行撤销流程，即因未经授权或欺诈性的付款指示，从顾客账户中被扣除的所有款项交易将会被撤销。

6. 责任和赔偿

6.1 顾客确认并同意，除非强制性法律明确禁止和保留，HLB / HLISB和DuitNow QR持有者与操作员不会对与HLB / HLISB提供的DuitNow QR服务有关，由以下所构成的任何形式的直接或间接损失，责任，成本，损害，索赔，诉讼或对顾客或任何第三方负责：

6.1.1 顾客的疏忽、不当行为或违反任何DuitNow QR服务条款和条件；

6.1.2 顾客的账户中资金不足以处理DuitNow QR服务交易；

6.1.3 顾客的每日账户转账限额已超出；

6.1.4 客户给出或声称要给出的任何付款指示；

6.1.5 客户的任何错误资金转移，包括向错误的商家，接收人或错误的第三方的任何资金转移；

6.1.3 因系统维护、故障或HLB / HLISB和DuitNow QR操作员的任何网络、软件或硬件无法使用而导致的任何失败、延误、错误或无法转账；或

6.1.7 DuitNow QR服务的停用、终止或中断。

6.2 顾客应赔偿、捍卫和保护HLB / HLISB、HLB's / HLISB的分支机构和DuitNow QR持有者与操作员免于任何因顾客的任何过失、作为或不作为（包括但不限于顾客的疏忽、不当行为或违反任何DuitNow QR服务条款和条件）导致的任何索赔、诉讼、起诉、损失、损害、费用（包括根据赔偿基准的所有法律费用）、责任或支出，无论其可否预见。

7. 总览

7.1 顾客同意，HLB / HLISB有权随时修改、限制、更改、暂停或变更DuitNow QR条款和条件及使用DuitNow QR服务的收费，并通过在HLB / HLISB网站上发文或任何HLB / HLISB认为合适的方式，在二十一（21）个日历日内提前通知顾客。相关修改从通知上注明的日期起生效。如果顾客在通知后继续使用DuitNow QR服务，将被视为同意和接受上述修订。

7.2 顾客同意，HLB / HLISB可出于任何理由，在事先以书面通知顾客的情况下，随时终止顾客对HLB / HLISB的DuitNow QR服务之使用。

- 7.3 顾客同意HLB/HLISB、HLB/HLISB的分支机构、HLB/HLISB的服务供应商和DuitNow QR持有者与操作员，出于DuitNow QR服务的目的，搜集、使用和披露顾客的个人资料。
- 7.4 上述DuitNow QR服务条款和条件受马来西亚法律管制和据其诠释，同时顾客同意因上述DuitNow QR服务条款和条件引起或与其相关的任何争议，将服从马来西亚法院的专属管辖权。

若您对 DuitNow QR 服务条款和条件有任何疑问，请发送电子邮件至 hlonline@hlbb.hongleong.com.my 或致电 03-7626 8899。