

**LAMPIRAN B**  
**(Kepada Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang)**  
**Program Pesanan Mel (MOTO)/ Transaksi Pembayaran Berulang (RPT)**

**1. DEFINISI DAN TAFSIRAN**

1.1 Perkataan dan ungkapan yang digunakan dalam Lampiran ini mempunyai maksud berikut:-

“**Fail Input**” bermaksud sebarang fail penyimpanan data elektronik dalam suatu format dipersetujui bersama oleh Bank dan Pedagang yang mengandungi butiran Transaksi Pembayaran Berulang dipersetujui bersama;

“**Borang Pesanan Mel**” bermaksud borang pemberikuasaan Pemegang Kad yang dilengkapi dengan sewajarnya, dalam suatu format yang diluluskan oleh Bank, memberi kuasa untuk pembayaran dikenakan kepada Kad Pemegang Kad;

“**Program Pesanan Mel**” bermaksud program ditubuhkan oleh Pedagang yang membolehkan Pemegang Kad untuk membeli barangan dan/atau perkhidmatan daripada Pedagang dengan melengkapkan Borang Pesanan Mel;

“**Transaksi Pesanan Mel**” bermaksud transaksi pembelian barangan dan/atau perkhidmatan yang menggunakan Borang Pesanan Mel yang membawa Kod Kelulusan;

“**Pemberikuasaan Pembayaran Berulang**” bermaksud pemberikuasaan oleh Pemegang Kad untuk pembayaran yang akan dibuat kepada Pedagang untuk dikenakan kepada akaun Kad pada selang masa tertentu; dan

“**Transaksi Pembayaran Berulang**” bermaksud penyediaan secara berkala barang dagangan dan/atau perkhidmatan oleh Pedagang kepada Pemegang Kad dengan pembayaran dilakukan kepada Pedagang secara berkala menurut Pemberikuasaan Pembayaran Berulang.

**2. TRANSAKSI PESANAN MEL**

2.1 Untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan di bawah Program Pesanan Mel, Pedagang hendaklah menyerahkan kepada Bank Borang Pesanan Mel yang telah dilengkapi dengan sewajarnya yang telah ditandatangani oleh Pemegang Kad dengan Kod Kelulusan untuk Transaksi Pesanan Mel berkenaan.

2.2 Jika diminta oleh Bank, Pedagang mestilah memberi maklumat/bukti dokumentari tambahan kepada Bank yang Bank anggap diperlukan untuk mengesahkan transaksi yang dinyatakan dalam Borang Pesanan Mel. Bank boleh menolak untuk memproses Borang Pesanan Mel sehingga maklumat/bukti dokumentari tambahan yang diminta telah diberikan.

2.3 Pedagang menyedari bahawa suatu risiko penipuan yang lebih tinggi mungkin berlaku kepada arahan mel, telefon atau faksimili dan bahawa Borang Pesanan Mel mungkin telah dikeluarkan tanpa kuasa diberi dengan sewajarnya dan bersetuju untuk bertanggungjawab sepenuhnya terhadap dan menanggung sepenuhnya risiko penipuan dan menanggung sepenuhnya semua kerugian yang ditanggung sebagai akibat penipuan tersebut walaupun Kod Kelulusan telah dikeluarkan untuk transaksi penipuan tersebut. Pengeluaran Kod Kelulusan tidak akan menjamin pembayaran oleh Bank atau Borang Pesanan Mel adalah bebas daripada penipuan.

**3. PENYELESAIAN PEMBAYARAN OLEH BANK**

3.1 Pedagang hendaklah menghantar Borang Pesanan Mel kepada Bank untuk pembayaran dalam tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh pemberikuasaan Pemegang Kad untuk Transaksi Pesanan Mel. Bank akan membayar kepada Pedagang wang yang perlu dibayar untuk Transaksi Pesanan Mel yang diberi kuasa dengan betul selepas menolak Diskaun Pedagang dan semua fi dan caj lain, melainkan:-

(a) Bank telah menerima notis untuk menahan pembayaran atau menggunakan budi bicaranya untuk menahan pembayaran; atau

(b) Pedagang telah memungkirinya mana-mana kewajipannya.

3.2 Jika pembayaran tidak diterima oleh Pedagang dalam tujuh (7) Hari Kalendar dari tarikh Borang Pesanan Mel diserahkan kepada Bank untuk pembayaran, Pedagang mesti segera memaklumkan kepada Bank secara bertulis. Jika Pedagang tidak memaklumkan kepada Bank bahawa ia tidak menerima pembayaran dalam empat belas (14) Hari Kalendar dari tarikh Borang Pesanan Mel diserahkan kepada Bank untuk pembayaran, Bank tidak perlu membayar wang yang dituntut oleh Pedagang di bawah Pesanan Mel tersebut.

3.3 Sebarang percanggahan atau kesilapan yang timbul daripada proses penyelesaian, mesti dimaklumkan kepada Bank secara bertulis dalam tujuh (7) Hari Kalendar dari tarikh pembayaran Bank, jika gagal Pedagang akan dianggap telah mengetepikan haknya untuk membuat sebarang tuntutan terhadap Bank berkenaan dengan percanggahan atau kesilapan tersebut.

3.4 Jika Bank mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai mana-mana Borang Pesanan Mel adalah tidak teratur (sama ada pemalsuan atau sebaliknya atau transaksi melanggar undang-undang atau peraturan-peraturan mana-mana agensi kerajaan, atau jika Bank menerima penyata bertulis daripada Pemegang Kad yang menafikan transaksi) ("**Borang Pesanan Mel Tidak Teratur**") Borang Pesanan Mel tersebut akan menjadi tidak sah.

3.5 Tanpa prejudis kepada Klausula 3.4:-

(a) Jika Bank adalah pengeluar Kad bagi Borang Pesanan Mel Tidak Teratur, Bank boleh menahan pembayaran sehingga enam (6) bulan dari tarikh pengemukaan Borang Pesanan Mel Tidak Teratur ("**Tempoh Penahanan Permulaan**") untuk siasatan. Jika Bank mendapati Borang Pesanan Mel Tidak Teratur sebenarnya sah, Bank hendaklah membuat bayaran untuknya tanpa faedah. Jika Bank tidak dapat menyelesaikan siasatannya semasa Tempoh Penahanan Permulaan, Bank boleh membuat laporan polis terhadap Pedagang dan terus menahan pembayaran sehingga Bank menerima laporan siasatan polis yang lengkap. Jika berdasarkan penemuann polis, Bank berpuas hati bahawa Borang Pesanan Mel Tidak Teratur adalah sah, Bank hendaklah membuat pembayaran untuknya tanpa faedah.

(b) Jika Bank bukan pengeluar Kad untuk Borang Pesanan Mel Tidak Teratur, Bank boleh menahan pembayaran untuk Tempoh Penahanan Permulaan dan cuba mendapatkan pengesahan secara bertulis daripada Pemegang Kad berkaitan atau pengeluar Kad berkaitan tentang kesahan Borang Pesanan Mel Tidak Teratur. Jika Bank tidak boleh mendapatkan pengesahan sedemikian sebelum tamat Tempoh Penahanan Permulaan atau pengeluar Kad berkaitan mengenakan caj balik ke atas Bank, Borang Pesanan Mel Tidak Teratur hendaklah dianggap tidak sah. Jika Bank tidak boleh mendapatkan pengesahan secara bertulis sebelum Tempoh Tahanan Permulaan tamat, Bank juga boleh membuat laporan polis terhadap Pedagang dan terus menahan pembayaran sehingga Bank menerima laporan siasatan polis yang lengkap. Jika berdasarkan penemuan polis, Bank berpuas hati bahawa Borang Pesanan Mel Tidak Teratur adalah sah, Bank hendaklah membuat pembayaran untuknya tanpa faedah.

#### **4. PULANGAN BARANGAN DAN SLIP KREDIT**

4.1 Pedagang hendaklah menetapkan suatu polisi adil untuk pertukaran atau pulangan barangan yang dijual, dan akan memberi kredit atau bayaran balik yang sepatutnya untuk barangan yang dipulangkan dan mengeluarkan Slip Kredit untuk bayaran balik tersebut. Slip Kredit mestilah dikemukakan kepada Bank dalam tujuh (7) Hari Perniagaan selepas pengeluaran Slip Kredit tersebut.

4.2 Jumlah keseluruhan bagi setiap Slip Kredit ditolak Diskaun Pedagang berkenaan yang dikenakan oleh Bank hendaklah dengan segera dibayar oleh Pedagang kepada Bank.

#### **5. TRANSAKSI PEMBAYARAN BERULANG**

5.1 Peruntukan dalam Klausula 5 ini hendaklah digunapakai dalam keadaan Transaksi Pembayaran Berulang:-

(a) Pedagang hendaklah secara elektronik menghantar Fail Input kepada Bank seperti yang diarah oleh Bank menurut amalan semasa Bank. Bank tidak akan diwajibkan untuk mengesah ketepatan

maklumat yang terkandung dalam Fail Input, dan Pedagang hendaklah bertanggungjawab terhadap semua kos atau kerugian ditanggung sebagai akibat sebarang kesilapan;

- (b) Apabila penerimaan Fail Input oleh Bank, Bank akan cuba mendapatkan Kod Kelulusan berkenaan dengan setiap Transaksi Pembayaran Berulang terkandung dalam Fail Input, selepas itu, Bank akan menjana suatu fail output mengandungi semua akaun Kad bagi mana yang Kod Kelulusan telah diperolehi serta akaun Kad di mana Kod Kelulusan tidak diberikan atau diperolehi (“**Fail Output Bank**”) dan Fail Output Bank akan disediakan untuk diambil oleh Pedagang di portal akses dalam talian elektronik Bank.

## **6. LAIN-LAIN**

6.1 Pedagang bersetuju untuk:-

- (a) mematuhi semua keperluan PCI-DSS semasa melaksanakan Transaksi Pesanan Mel;
- (b) menyediakan, menyelenggara, menaik taraf, memasti keselamatan dan integriti sistem komputer Pedagang, perisian yang diperlukan untuk melaksanakan Transaksi Pesanan Mel atas kos dan perbelanjaannya; dan
- (c) menyimpan semua data Pemegang Kad, data akaun Kad dan data transaksi (sama ada fizikal atau elektronik) dalam cara yang selamat memenuhi sekurang-kurangnya piawaian yang ditetapkan oleh PCI-DSS. Sebaik sahaja Pedagang menyedari bahawa mana-mana maklumat atau data transaksi tersebut telah hilang, dicuri, diusik atau sebaliknya dikompromi, Pedagang hendaklah dengan segera memaklumkan Bank tentang ini secara bertulis.

## **7. LAMPIRAN B HENDAKLAH DIBACA DENGAN TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT PERKHIDMATAN PEDAGANG**

Lampiran B ini hendaklah dibaca bersama dengan Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang Bank. Sekiranya terdapat percanggahan, Lampiran B akan mengatasi Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang, setakat yang berkaitan dengan Program Pesanan Mel/Transaksi Pembayaran Berulang.

• Halaman selebihnya sengaja dibiarkan kosong •