

Alliance Bank Malaysia Berhad

Deposit Perniagaan (Konvensional)

Terma dan Syarat

Bagi Akaun Semasa Asas / Akaun Semasa / Akaun Mata Wang Asing / Akaun Simpanan Tetap dan Akaun Simpanan Tetap Mata Wang Asing (secara kolektif dirujuk sebagai Akaun Deposit Perniagaan)

Undang-undang yang Berkenaan

Kesemua produk yang tersebut di atas adalah tertakluk kepada undang-undang Malaysia yang berkenaan menerusi Terma dan Syarat Alliance Bank Malaysia Berhad ("Bank") dan amalan perbankan yang berkuat kuasa mulai tarikh pembukaan akaun atau sebagaimana yang dipinda, digubal atau diterima pakai selepas itu. Sebarang perubahan tersebut akan berkuat kuasa sebaik sahaja pemberitahuan disampaikan kepada pendeposit melalui iklan, paparan notis di lobi cawangan Bank dan laman web atau sebarang cara lain sebagaimana yang akan ditetapkan.

1. Akaun Semasa Asas / Akaun Semasa / Akaun Semasa Mata Wang Asing:

1.1 Akaun Semasa Asas

- a) Ditawarkan kepada pelanggan bukan individu.
- b) Minimum deposit Ringgit Malaysia Lima Ratus (RM500.00) atau amaun yang akan ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa.

1.2 Akaun Semasa

- a) Ditawarkan kepada pelanggan bukan individu.
- b) Minimum deposit Ringgit Malaysia Lima Ratus (RM500.00) atau amaun yang akan ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa.

1.3 Akaun Semasa Mata Wang Asing ("FCCA")

- a) Ditawarkan kepada pelanggan bukan individu.
- b) Bank akan menentukan akaun tersebut sama ada Trade Foreign Currency Account (TFCA) atau Investment Foreign Currency Account (IFCA) berdasarkan tujuan yang dinyatakan oleh pelanggan pada masa pembukaan akaun.
- c) Peletakan deposit permulaan minimum adalah seperti berikut bagi TFCA dan IFCA: nilai yang setara dengan Mata Wang Asing Seribu (FCY1,000) kecuali bagi Yen Jepun Sepuluh Ribu (JPY10,000.00).

2. Akaun Simpanan Tetap / Simpanan Tetap Mata Wang Asing

2.1 Akaun Simpanan Tetap

- a) Ditawarkan kepada pelanggan bukan individu.
- b) Tempoh / Deposit Minimum: Jangka masa bagi peletakan Simpanan Tetap adalah dari satu (1) bulan hingga enam puluh (60) bulan. Peletakan minima deposit sebanyak Ringgit Malaysia Lima Ribu (RM5,000.00) untuk jangka masa satu (1) bulan manakala jumlah minima bagi tempoh dua (2) bulan ke atas adalah Ringgit Malaysia Lima Ratus (RM500.00).
- c) Akaun Simpanan Tetap juga boleh dibuka melalui perbankan dalam talian Alliance BizSmart®. Sijil fizikal tidak akan dikeluarkan bagi peletakan Simpanan Tetap tersebut.

2.2 Simpanan Tetap Mata Wang Asing ("FCFD")

- a) Ditawarkan kepada pelanggan bukan individu.
- b) Akaun Mata Wang Asing ini akan ditetapkan sebagai Akaun Pelaburan Mata Wang Asing (IFCA) berdasarkan tujuan pembukaan akaun tersebut.
- c) Minima deposit: Nilai yang setara dengan Mata Wang Asing Lima Ribu (FCY5,000.00).
- d) Tempoh: Jangka masa bagi FCFD adalah 7 hari, 14 hari, 21 hari, 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan dan 12 bulan.
- e) Sekiranya penempatan FCFD diperoleh daripada TFCA, dana yang diletakkan dan faedah yang diperolehi akan dikreditkan semula ke dalam TFCA apabila tarikh matang penempatan.

(Seksyen 2.3 – 2.5 adalah terpakai bagi Akaun Simpanan Tetap dan FCFD)

2.3 Peletakan Deposit

Akaun Simpanan Tetap akan mula berkuat kuasa sebaik sahaja peletakan deposit dibuat dalam bentuk tunai, pindahan akaun atau cek tempatan. Cek tempatan yang diterima adalah tertakluk kepada penjelasan cek tersebut.

- a) Pelanggan dikehendaki memaklumkan kepada Bank semasa peletakan deposit dibuat mengenai layanan terhadap deposit tersebut pada tarikh matang. Sekiranya tiada arahan diberikan oleh pelanggan, Bank boleh memperbaharui deposit tersebut bagi jangka masa yang sama pada kadar semasa pada masa tersebut. Sekiranya pelanggan perlu menukar arahan selepas peletakan deposit, pelanggan perlu mengeluarkan deposit tersebut dan melaksanakan peletakan deposit yang baru.

2.4 Faedah

- a) Akaun Simpanan Tetap akan memperoleh faedah pada kadar kontrak dan faedah akan dikira secara harian pada kadar yang sama. Faedah akan dikreditkan kepada akaun dengan Bank. Faedah dibayar setelah matang bagi tempoh 1 hingga 12 bulan dan setiap 6 bulan bagi tempoh melebihi 12 bulan
- b) Mulai 1 Januari 2019, faedah tidak akan dibayar bagi pengeluaran awal Simpanan Tetap tersebut yang diletakkan atau diperbaharui sebelum itu dan / atau mulai 1 Januari 2018. Syarat yang sama juga terpakai untuk Simpanan Tetap yang dibuka melalui Alliance BizSmart®.
- c) Untuk maklumat lanjut mengenai faedah dan kadar faedah, sila rujuk <https://www.alliancebank.com.my/Interest-Rates>

2.5 Pembaharuan dan Pengeluaran

- a) Mulai 1 Disember 2021, pelanggan tidak perlu mengemukakan resit atau sijil asal Simpanan Tetap untuk memperbaharui atau mengeluarkan Deposit Tetap.
- b) Fungsi resit atau sijil Simpanan Tetap hanyalah sebagai pengesahan peletakan Deposit Tetap dan bukan dokumen hak milik.
- c) Apabila Bank membenarkan pengeluaran Simpanan Tetap oleh pemegang akaun tanpa pengemukaan resit atau sijil asal Deposit Tetap kepada Bank, resit atau sijil asal akan menjadi batal dan tidak sah selepas itu. Penyimpanan resit atau sijil asal tersebut tidak memberikan sebarang hak kepada pemegang akaun
- d) Rekod yang terdapat dalam simpanan Bank berkenaan pengeluaran Simpanan Tetap oleh pemegang akaun adalah muktamad, tidak boleh dipertikaikan dan mengikat pemegang akaun.
- e) Menurut "Akta Wang Tak Dituntut 1965 (Pindaan 2002)", dana / baki Simpanan Tetap akan diserahkan kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut ("RUM") sekiranya tarikh transaksi terakhir (termasuk tarikh arahan pembaharuan automatik) melangkaui tempoh tujuh (7) tahun. Sebelum penyerahan dana / baki tersebut kepada RUM, Bank akan menghantar notis untuk memaklumkan pelanggan supaya memperbaharui atau membuat pengeluaran Simpanan Tetap tersebut untuk mengelakkan penyerahan wang tersebut kepada RUM.
- f) Simpanan Tetap yang diletakkan melalui Alliance BizSmart® hanya boleh dikeluarkan melalui Alliance BizSmart®.
- g) Pembaharuan atau pengeluaran Simpanan Tetap oleh syarikat di cawangan Bank mesti disokong oleh surat arahan yang ditandatangani oleh penandatangan yang dibenarkan oleh syarikat tersebut. Surat arahan perlu menyertakan kebenaran untuk pihak ketiga sekiranya transaksi pembaharuan atau pengeluaran tersebut dilaksanakan oleh pihak ketiga di cawangan Bank
- h) Pengeluaran sebahagian daripada deposit tidak dibenarkan dalam tempoh Simpanan Tetap

3. Akaun Luar

3.1 Akaun luar boleh dibuka oleh bukan pemastautin (iaitu firma, institusi atau syarikat yang bukan pemastautin). Bukan pemastautin tidak dibenarkan memiliki akaun pemastautin

3.2 Sumber dan penggunaan dana dalam Akaun Luar adalah tertakluk kepada peraturan yang dikenakan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan Notis Pertukaran Asing

- 3.3 Bank berhak menolak atau selanjutnya meminta maklumat atau dokumen sokongan untuk mengesahkan keperluan untuk membuka Akaun Luar

4. Cek

- 4.1 Bagi Akaun Semasa Asas / Akaun Semasa dengan kemudahan buku cek:

Pengeluaran boleh dibuat melalui

- (i) pertunaian cek tunai di kaunter juruwang Bank; atau
- (ii) di mana-mana Mesin Juruwang Automatik (ATM) Bank; atau
- (iii) mana-mana rangkaian ATM lain (MEPS) yang mana Bank merupakan ahlinya; atau
- (iv) pemindahan dana melalui Alliance BizSmart® atau
- (v) melalui slip pengeluaran yang mesti dilengkapkan dan ditandatangani oleh pelanggan (hanya untuk kategori pelanggan terpilih sahaja) bagi pengeluaran di kaunter.

- 4.2 Bank diberi kuasa untuk menerima dan mengakuri segala cek, nota janji hutang dan nota lain yang dikeluarkan dan segala bil yang diterima bagi pihak pemegang akaun, untuk mengakuri segala arahan yang diberikan untuk atau berhubung dengan mana-mana akaun atau apa juga jenis akaun bagi pihak pemegang akaun dan untuk menerima dan membuat tindakan sebaik sahaja menerima wang yang didepositkan dengan Bank kepada mana-mana akaun atas nama pemegang akaun dengan syarat cek, nota janji hutang, pesanan, bil, arahan atau resit ditandatangani oleh pemegang akaun, rakan kongsi, pengarah atau oleh penandatanganan yang dibenarkan sama ada akaun mempunyai baki kredit atau debit.

- 4.3 Semua cek yang dihantar kepada Bank melalui pos untuk pengkreditan akaun pelanggan mesti disertakan dengan surat atau slip deposit yang telah dilengkapkan supaya tidak timbul keraguan mengenai bagaimana cek tersebut perlu dikendalikan

- 4.4 Deposit tunai / cek dan instrumen lain perlu dilaksanakan dengan melengkapkan slip deposit pihak bank yang telah ditetapkan, yang boleh didapati di Bank. Apabila pelanggan meletakkan deposit ke dalam akaun mereka, mereka akan menerima satu salinan, yang perlu dilengkapi tandatangan ringkas pegawai Bank, atau disahkan oleh mesin juruwang. Cek hanya diterima untuk pungutan sahaja dan resit sementara tidak seharusnya dianggap sebagai menandakan bahawa cek yang didepositkan ke dalam akaun pelanggan tersebut telah dijelaskan. Pelanggan hanya boleh mengeluarkan jumlah pada cek tersebut selepas memberikan tempoh yang secukupnya bagi penjelasan cek dan pengembalian cek tak laku.

- 4.5 Walaupun langkah diambil untuk memproses semua slip deposit pada hari penerimaannya, cek, draf, kiriman wang dan lain-lain, yang dikemukakan pada sebelah petang mungkin tidak dapat dilaksanakan penjelasannya kepada Bank lain pada hari yang sama dan akan dibawa untuk penjelasan pada hari perniagaan yang berikutnya. Waktu bagi setiap pejabat adalah berbeza dan Bank akan memberikan maklumat lanjut mengenainya atas permintaan pelanggan. Notis cek tak laku akan diberikan secepat mungkin sebaik sahaja diterima oleh Bank.

- 4.6 Cek dan instrumen lain yang didepositkan yang kemudiannya tidak dilayan akan dikembalikan.
- a) Makluman yang dilindungi kata laluan akan dihantar melalui e-mel ke alamat terkini yang diberikan kepada Bank atau
 - b) Dihantar melalui pos sekiranya alamat e-mel tiada dalam rekod Bank

- 4.7 Buku cek hanya disediakan untuk digunakan dengan Akaun Semasa Asas / Akaun Semasa dengan kemudahan buku cek. Buku cek tidak akan dikeluarkan untuk FCCA

- 4.8 Pelanggan hanya boleh menggunakan cek yang dibekalkan oleh Bank sahaja untuk mengeluarkan wang daripada akaun mereka. Apabila menggunakan cek, pelanggan perlu memastikan bahawa amaun, kedua-duanya iaitu dalam perkataan dan angka, ditulis dengan jelas dan dengan mengelakkan pemasukan sebarang perkataan atau angka. Satu garisan “ _____ ” atau perkataan “only” atau “sahaja” mesti ditambah selepas amaun yang ditulis dengan perkataan
- 4.9 Bank menghadkan deposit cek untuk dibayar kepada pemegang akaun sahaja
- 4.10 Pelanggan mesti memastikan bahawa terdapat dana yang mencukupi dalam akaun mereka sepanjang masa untuk menampung pembayaran cek yang diterbitkan. Caj (sila rujuk <https://www.alliancebank.com.my/fees-and-charges>) akan dikenakan bagi setiap cek yang dikembalikan kerana dana yang tidak mencukupi dalam Akaun Semasa pelanggan. Amaran akan dikeluarkan selepas cek yang pertama diterbitkan tanpa dana yang mencukupi. Bank berhak membuat semakan melalui Host Dishonoured Cheque (HDC) Inquiry dan menutup akaun berkenaan sekiranya terdapat tiga atau lebih cek yang diterbitkan, menurut polisi Bank, oleh pemegang akaun yang dikembalikan oleh Bank kerana dana yang tidak mencukupi, dalam jangka masa dua belas bulan, dalam satu tahun kalendar.
- 4.11 Bank berhak untuk tidak melayan cek sekiranya tandatangan pemegang akaun adalah berbeza dengan contoh tandatangan yang dikemukakan kepada Bank. Sebarang pindaan pada cek adalah tidak dibenarkan. Bank berhak untuk tidak melayan dan mengembalikan cek yang dianggap oleh Bank telah dipinda, menurut polisi Bank (sama ada ditandatangani balas oleh pelanggan atau sebaliknya).
- 4.12 Sekiranya pelanggan ingin menghentikan pembayaran cek, pelanggan tersebut perlu memberikan butiran lengkap cek tersebut kepada Bank untuk pembatalannya secara bertulis dan menandatangani surat tersebut sebagaimana pada cek bagi akaun pelanggan tersebut. Arahan Penghentian Pembayaran boleh dibuat menerusi Alliance BizSmart®. Memandangkan terdapat kemungkinan bahaya yang timbul daripada kehilangan cek yang belum dilaporkan, pelanggan mestilah memastikan buku cek disimpan dengan selamat.
- 4.13 Permohonan bagi buku cek baharu perlu dibuat menggunakan cetakan borang permohonan Bank, slip permohonan buku cek baharu, atau surat arahan atau melalui perbankan dalam talian Bank iaitu Alliance BizSmart®. Pelanggan perlu memastikan bahawa tiada kehilangan kepingan cek di dalam buku cek baharu yang diterima daripada Bank dan hanya menggunakan penghantar yang boleh dipercayai untuk mengambil buku cek sekiranya Pelanggan tidak dapat mengambilnya sendiri. Pelanggan tidak boleh memberikan cek dari buku cek mereka kepada individu lain atau meminjam cek daripada orang lain, kerana terdapat kemungkinan cek tersebut digunakan untuk akaun yang salah.
- 4.14 Apabila Bank menerima atau menanggung liabiliti untuk atau atas permintaan Pelanggan, sebarang dana atau sekuriti dan barangan bernilai lain yang dimiliki oleh Pelanggan yang disimpan di Bank secara automatik akan digunakan sebagai jaminan bagi Bank dan Bank berhak untuk menahan dana tersebut atau sebahagian daripadanya dan untuk tidak melayan cek Pelanggan sehingga liabiliti tersebut dilunaskan
- 4.15 Pelanggan akan melindungi Bank, sebagai Jurubank pemungut, daripada sebarang kerugian yang mungkin ditanggung oleh Bank, yang disebabkan oleh jaminan yang diberikan oleh Bank terhadap sebarang pengesahan dan penjelasan bagi sebarang cek yang dikemukakan menurut permintaan yang dinyatakan dengan jelas oleh pelanggan.
- 4.16 Buku cek mesti dikawal rapi di bawah jagaan Pelanggan itu sendiri dan Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian yang ditanggung oleh pelanggan akibat kecauan pelanggan atau peninggalan yang memungkinkan individu yang tidak sepatutnya mendapatkan buku cek atau kepingan cek dan melakukan penipuan untuk mendapatkan pembayaran bagi sebarang jumlah yang merupakan kepunyaan pelanggan.

5. Overdraif ("OD")

5.1 Pelanggan mesti memastikan bahawa akaun mereka tidak menjadi terlebih keluar, walaupun untuk sementara waktu sahaja, kecuali sekiranya mereka telah membuat aturan tertentu dengan Bank terlebih dahulu. Caj (sila rujuk bahagian Fi & Caj yang lengkap di laman web) akan dikenakan bagi setiap cek tak laku yang disebabkan oleh dana yang tidak mencukupi.

6. Penyata Akaun

6.1 Penyata Akaun yang menunjukkan segala transaksi akaun tersebut akan tersedia secara elektronik sekali sebulan melalui Alliance BizSmart® untuk pengguna Alliance BizSmart® kecuali sekiranya pihak bank menerima arahan sebaliknya daripada pelanggan, tanpa dikenakan sebarang caj.

6.2 Pelanggan dinasihatkan untuk menyemak catatan pada Penyata Akaun dan memaklumkan kepada Bank secara bertulis dengan segera sekiranya terdapat sebarang kesilapan atau percanggahan. Sekiranya tidak terdapat sebarang bantahan dalam masa empat belas (14) hari dari tarikh Penyata Akaun, semua catatan yang terkandung didalamnya adalah benar. Bank berhak membuat pembetulan jika perlu sekiranya Bank mendapati terdapat kesilapan pada penyata.

6.3 Sejarah transaksi akaun bagi tempoh sehingga 12 bulan yang lalu boleh disemak dan dimuat turun dalam bentuk penyata melalui Alliance BizSmart®.

6.4 Penyata dalam bentuk salinan cetak boleh diminta daripada cawangan dengan dikenakan fi (pengecualian adalah tertakluk kepada polisi Bank). Untuk maklumat lanjut mengenai Fi dan Caj, sila merujuk pada <https://www.alliancebank.com.my/fees-and-charges>

7. Pendebitan Dana daripada Benefisiari yang Tidak Sepatutnya

7.1 Sekiranya terdapat sebarang pertikaian, Bank berhak mendebit dana daripada akaun Pelanggan setelah pertikaian tersebut disiasat dan terdapat justifikasi bahawa pelanggan bukan merupakan benefisiari yang sepatutnya bagi dana yang telah dikreditkan ke dalam akaun.

8. Penutupan Akaun

8.1 Bank berhak menutup akaun pelanggan, dengan memberikan notis terlebih dahulu yang dihantar ke alamat terakhir pelanggan tersebut atau melalui kaedah komunikasi lain yang ditentukan menurut dasar Bank. Bank akan melaksanakan usaha yang munasabah untuk mengemukakan penjelasan bagi penutupan akaun tersebut sekiranya perlu. Pelanggan mengaku bahawa akan terdapat situasi di mana Bank mungkin tidak dapat memberikan sebab bagi penggantungan atau penutupan akaun yang dibuat menurut budi bicaranya kerana sekatan undang-undang dan/atau peraturan.

8.2 Penyampaian notis akan berkuat kuasa pada tarikh surat tersebut sampai kepada pelanggan menurut kelaziman perkhidmatan pos atau apabila komunikasi disampaikan. Setelah akaun ditutup oleh pelanggan atau Bank, segala cek yang belum digunakan (sekiranya berkenaan) akan menjadi milik Bank dan mesti dikembalikan kepada Bank.

9. Akaun Dorman

9.1 Sekiranya tiada transaksi dilaksanakan bagi akaun pelanggan dalam tempoh yang telah ditetapkan menurut polisi Bank, Bank boleh menganggap akaun tersebut sebagai dormant dan boleh mengenakan caj atau fi terhadap akaun tersebut dan menutup akaun tersebut dengan memberikan notis terlebih dahulu kepada pelanggan.

9.2 Selepas notis bagaimana dalam fasal 11.1, sekiranya baki akaun adalah kurang daripada RM10.00, baki tersebut akan diserap sebagai fi perkhidmatan dan selepas itu Bank akan menutup akaun tersebut tanpa sebarang rujukan lanjut kepada pelanggan; atau

9.3 Sekiranya baki akaun adalah lebih daripada RM10.00, Fi Perkhidmatan Dorman sebanyak RM10.00 akan dikenakan secara tahunan kepada pelanggan sehingga tahun ketujuh (ke-7). Sekiranya masih terdapat baki dalam akaun tersebut pada tahun ketujuh, selepas notis 21 hari kalendar dan akaun tersebut masih lagi dormant, baki tersebut akan diserahkan kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut. Bagaimanapun, sekiranya pada bila-bila masa sebelum tahun ketujuh baki akaun tersebut menjadi kurang daripada RM10.00, fasal 9.1 di atas akan berkuat kuasa.

10. Penggantungan / Pembekuan Akaun

10.1 Bank berhak pada bila-bila masa untuk menggantung dan / atau membekukan pengendalian dan / atau menamatkan satu atau lebih akaun pelanggan, kemudahan, dan / atau perkhidmatan yang dikendalikan oleh Bank dan/atau dipohon daripada Bank menurut polisinya.

11. Polisi Komunikasi, Notis dan Peringatan

11.1 Alliance Bank mungkin akan menghantar penyata, notis, peringatan dan sebarang bentuk komunikasi lain kepada pelanggan, sama ada kepada alamat surat-menyurat yang berkenaan atau melalui medium elektronik seperti e-mel atau SMS menurut rekod terkini Bank

12. Telekomunikasi

12.1 Tertakluk kepada pengesahan yang sewajarnya, Pelanggan bersetuju bahawa Bank dibenarkan untuk menerima arahan secara lisan atau bertulis, termasuk tetapi tidak terhad kepada, melalui panggilan telefon, secara dalam talian atau melalui faksimili yang dipercayai datang daripada individu yang dibenarkan dan melaksanakan tindakan menurut arahan tersebut. Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak akan dipertanggungjawabkan atas sebarang kerugian, kelewatan, atau kerosakan yang disebabkan oleh tindakan yang dilaksanakan secara jujur menurut arahan tersebut dengan syarat Bank mematuhi prosedur pengesahannya.

13. Notis Perubahan Alamat dan Tandatangan

13.1 Segala penyata, surat-menyurat dan komunikasi termasuklah penyampaian sebarang dokumen guaman yang dihantar melalui pos atau dihantar ke alamat, e-mel, nombor telefon, faks atau maklumat perhubungan lain terakhir pelanggan sebagaimana dalam rekod Bank akan dianggap sebagai telah dilaksanakan pada tarikh yang ditetapkan pada notis tersebut dan / atau tarikh kiriman pos. Sebarang perubahan alamat, e-mel, nombor telefon, faks atau maklumat perhubungan lain mesti dibuat secara bertulis dan ditandatangani oleh pelanggan sebagaimana Tandatangan Spesimen yang diserahkan kepada Bank dan pemberitahuan mengenainya perlu dibuat dengan segera secara bertulis kepada Bank.

13.2 Pelanggan mesti menggunakan tandatangan yang sama pada semua cek, dokumen dan surat-menyurat dengan Bank, sebagaimana pada Kad Spesimen yang diserahkan kepada Bank semasa pembukaan akaun. Sekiranya pelanggan ingin mengubah tandatangan, sila hubungi Bank untuk melaksanakannya.

14. Akta Wang Tak Dituntut 1965

14.1 Pelanggan dinasihatkan supaya memastikan akaun mereka kekal aktif kerana ia merupakan antara syarat yang digariskan dibawah Akta Wang Tak Dituntut 1965 yang menyatakan bahawa sebarang wang dalam kredit sesuatu akaun yang tidak dikendalikan selama tujuh (7) tahun mesti diwartakan sebagai "Wang Tak Dituntut", dan dua belas (12) bulan selepas itu akan diserahkan kepada Akaun Amanah Disatukan yang dikendalikan oleh Kerajaan.

15. Fi dan Caj

15.1 Bank berhak mengenakan dan menolak yang berikut daripada akaun pelanggan

- a) kos, fi dan caj, termasuklah caj bank yang biasa, komisen, duti setem bagi transaksi yang dilaksanakan dan perkhidmatan yang disediakan oleh Bank pada kadar yang berkenaan dari semasa ke semasa
- b) sebarang caj perkhidmatan bagi akaun dan perkhidmatan menurut peraturan mana-mana persatuan / badan / pihak berkuasa peraturan atau Bank

15.2 Bank berhak mengenakan dan / atau mengubah fi dan caj tersebut dari semasa ke semasa dengan memberikan notis terlebih dahulu kepada pemegang akaun dan ia akan mula berkuat kuasa pada tarikh yang ditetapkan oleh Bank, bagaimanapun, sebarang perubahan fi dan caj akan dimaklumkan sekurang-kurangnya 21 hari kalendar sebelum tarikh penguatkuasaan pelaksanaannya. Fi dan caj terdapat pada bahagian Fi dan Caj Bank yang boleh diakses di laman web Bank di <https://www.alliancebank.com.my/fees-and-charges> dan Pemegang Akaun bersetuju untuk terikat dengan Fi dan Caj yang dikenakan oleh Bank, yang membentuk sebahagian daripada Terma dan Syarat Umum ini.

16. Percukaian

16.1 Kecuali dinyatakan sebaliknya di sini, fi dan caj Bank tidak termasuk sebarang cukai semasa dan akan datang (sekiranya ada) yang mungkin dikenakan, menurut undang-undang yang berkenaan. Pada tarikh penguatkuasaan pelaksanaan mana-mana cukai tersebut pada masa akan datang dan sekiranya berkenaan, Bank berhak menuntut cukai tersebut daripada pelanggan.

17. Cukai Pegangan

17.1 Cukai pegangan atau sebarang bentuk caj atau fi cukai, yang mungkin dikenakan oleh pihak berkuasa yang berkenaan dari semasa ke semasa, akan dipotong semasa pembayaran faedah

18. Hak untuk Menolak Selesai

18.1 Bank, sebagai tambahan kepada sebarang lien am atau hak lain seumpamanya yang diperuntukkan oleh undang-undang kepadanya, boleh pada bila-bila masa dengan memberikan notis kepada pelanggan, menggabungkan atau menyatukan mana-mana atau kesemua akaun Pelanggan dengan Bank tanpa mengira jenis dan sama ada dalam Ringgit Malaysia atau dalam sebarang mata wang lain atau menolak selesai atau memindahkan sebarang jumlah dalam kredit akaun tersebut untuk menjelaskan sebarang jumlah yang perlu dibayar kepada Bank oleh Pelanggan. Pelanggan dengan ini memberi kebenaran kepada Bank untuk melaksanakan sebarang penggabungan, penyatuan, penolakan selesai atau pemindahan tersebut dengan penukaran yang perlu pada kadar tukaran semasa Bank.

19. Liabiliti bagi Kerugian

19.1 Pelanggan bersetuju bahawa Bank hanya akan dipertanggungjawabkan atas sebarang kerugian yang timbul daripada pengendalian mana-mana akaun di Bank, sekiranya kerugian tersebut adalah secara langsung dan pasti diakibatkan oleh kecuaiannya yang disengajakan oleh Bank.

19.2 Pelanggan bersetuju bahawa sekiranya Bank menanggung liabiliti bagi atau menurut permintaan Pelanggan atau bagi pihak Pelanggan, Bank berhak mengekalkan hanya bahagian tersebut daripada mana-mana dana atau sekuriti atau barangan berharga lain yang disimpan di Bank (sama ada disimpan sebagai sekuriti, jagaan selamat atau bagi sebarang tujuan tertentu) setakat yang sewajarnya perlu dan mengikut kadar liabiliti yang ditanggung, dikira sebagai sekuriti bagi liabiliti tersebut. Bank berhak untuk menolak dan menyingkirkan permintaan atau arahan bertulis untuk pengeluaran oleh Pelanggan sehingga liabiliti tersebut diselesaikan sepenuhnya.

19.3 Pelanggan memahami liabiliti dan menerima risiko bagi sebarang pengurangan nilai mata wang deposit yang disebabkan oleh cukai, impos atau susut nilai atau ketiadaan mana-mana mata wang yang disebabkan oleh sekatan atau kebolehtukaran, tuntutan, pindahan secara paksa, pelaksanaan kuasa ketenteraan atau rampasan kuasa atau apa-apa juga sebab lain di luar kawalan Bank.

19.4 Pelanggan memahami liabiliti dan menerima risiko tindakan luar negara berkenaan dengan ketiadaan pembayaran balik deposit sekiranya pembayaran balik tersebut menjadi tidak sah atau ditangguhkan kerana sebarang tindakan atau arahan Kerajaan bagi mata wang yang terlibat atau negara di mana

deposit tersebut disimpan sebagai alternatif, termasuk sebarang perubahan undang-undang yang berkenaan, peraturan atau arahan kerajaan, bagi negara mata wang tersebut atau di negara di mana deposit tersebut disimpan.

19.5 Tiada seorang pun di Malaysia boleh melakukan atau melibatkan diri dengan mana-mana orang dalam mana-mana urusan niaga atau urusan niaga menggunakan atau melibatkan Mata Wang Sekatan merujuk kepada "BNM Direction on Dealings with Specified Person and Restricted Currency" berkuat kuasa pada 3 Januari 2022.

19.6 Dalam Arahan ini, melainkan konteks bermaksud sebaliknya:

"Mata Wang Sekatan" termasuklah -

- a) mata wang kertas dan syiling yang sah di negara Israel yang dinyatakan dalam subperenggan (a)
- b) sebarang hak untuk menerima mata wang atau syiling tersebut
 - i) berkenaan sebarang kredit atau baki di bank tempatan atau mana-mana institusi lain yang serupa di dalam atau di luar Malaysia; atau
 - ii) daripada mana-mana individu di dalam atau di luar Malaysia; atau
- c) sebarang dokumen, instrumen atau peranti yang membolehkan seseorang yang menerimanya mendapatkan mata wang tersebut disebut dalam subperenggan(a) daripada individu lain, termasuk tetapi tidak terhad kepada secara kredit daripada individu yang memberinya, dan secara khususnya, sebarang cek kembara surat kredit dan draft bank; atau
- d) sebarang perwakilan elektronik atau digital bagi wang kertas atau syiling yang disebut dalam subperenggan(a).

20. Indemniti

20.1 Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak akan dipertanggungjawabkan atas segala tuntutan, tindakan, prosiding, permintaan, kerugian, kerosakan, kos, caj dan perbelanjaan termasuk fi peguam cara (atas dasar "peguam cara - klien") yang mungkin dialami, dihadapi dan/atau ditanggung oleh Bank berhubung dengan atau yang timbul daripada persetujuan Bank setelah pengesahan yang sewajarnya dibuat bagi permintaan tersebut dan membenarkan pelanggan mengekalkan dan/atau mengakses kemudahan/perkhidmatan yang dimohon.

21. Pengubahsuaian dan Pindaan Terma dan Syarat

21.1 Bank berhak menambah, mengubah suai atau mengeluarkan mana-mana Terma dan Syarat ini atau Terma Tertentu pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis dua puluh satu (21) hari sebelum melaksanakan perubahan tersebut. Perubahan tersebut akan mula berkuat kuasa pada tarikh yang dinyatakan dalam notis tersebut. Dalam situasi di mana perubahan dibuat mengikut undang-undang atau peraturan, adalah bersifat pentadbiran atau untuk tujuan penerangan, notis yang lebih pendek atau segera akan diberikan.

21.2 Pelanggan dianggap sebagai telah memahami dan menerima perubahan atau penambahan kepada Terma dan Syarat tersebut kecuali Pelanggan membantah atau sebaliknya mengambil tindakan positif untuk menutup akaun atau menamatkan perkhidmatan sebelum perubahan tersebut berkuat kuasa. Pelanggan tetap bertanggungjawab atas segala transaksi sebelum penutupan atau penamatan tersebut.

22. Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM)

22.1 Segala deposit konvensional adalah dilindungi oleh PIDM sehingga RM250,000 bagi setiap pendeposit.

23. Pendedahan Maklumat

23.1 Pelanggan bersetuju dan membenarkan Bank serta pegawai dan kakitangannya mendedahkan dan memberikan segala maklumat berkenaan butiran dan hal ehwal pelanggan (kewangan atau sebaliknya), perincian akaun, hubungan dengan Bank, terma perjanjian dan sebarang perkara lain yang berkaitan

dengan pelanggan atau perniagaan dan operasinya kepada individu dalam kategori berikut menurut cara dan setakat mana yang dianggap perlu oleh Bank:

- a) Syarikat yang berkaitan dengan Bank menurut Seksyen 7 Akta Syarikat 2016 atau mana-mana syarikat sekutu Bank (Bank serta syarikat-syarikat yang berkaitan / sekutu tersebut secara kolektifnya dirujuk sebagai "Kumpulan Alliance Bank") serta pemegang serah hak dan pengganti hak milik syarikat tersebut. Untuk mengelakkan keraguan, pendedahan kepada Kumpulan Alliance Bank adalah untuk memudahkan perniagaan dan operasi Bank dan / atau Kumpulan Alliance Bank;
- b) Mana-mana individu untuk atau berhubung dengan sebarang tindakan atau prosiding undang-undang yang dilaksanakan untuk mendapatkan kembali wang yang telah genap masa dan perlu dibayar oleh pelanggan kepada Bank;
- c) Badan-badan kawal selia, agensi kerajaan, penguasa cukai, polis, badan-badan penguatkuasaan undang-undang dan mahkamah, di dalam dan di luar Malaysia termasuklah yang merujuk kepada Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing (FATCA) Amerika Syarikat dan Standard Pelaporan Bersama (CRS);
- d) Cagamas Berhad, Credit Guarantee Corporation (Malaysia) Berhad (sekiranya berkenaan) dan mana-mana pihak berkuasa lain yang berkaitan sebagaimana yang diberi kuasa oleh undang-undang untuk mendapatkan maklumat tersebut, atau pihak berkuasa / agensi seumpamanya yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia, atau mana-mana agensi yang ditubuhkan oleh Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia / Persatuan Institusi Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia;
- e) Central Credit Reference Information System (CCRIS), biro kredit, agensi pelaporan kredit dan syarikat yang ditubuhkan bagi tujuan mengumpul dan menyediakan maklumat kredit yang diberi kuasa atau berlesen di bawah Akta Agensi Pelaporan Kredit 2010;
- f) Juruakun, juruaudit, peguam, penasihat, perunding dan / atau lain-lain ejen Bank sebagaimana yang perlu untuk pelaksanaan fungsi, tanggungjawab dan obligasi mereka dengan sewajarnya terhadap Bank dan Kumpulan Alliance Bank
- g) Penyedia perkhidmatan, penama, ejen, kontraktor atau penyedia perkhidmatan pihak ketiga Bank yang dilibatkan oleh Bank dan syarikat yang berkaitan atau bersekutu untuk melaksanakan fungsi dan kegiatan Bank
- h) Pihak luar sebagaimana yang diperlukan untuk sebarang kegiatan pelaksanaan korporat/usaha wajar yang dibuat oleh Bank dan/atau Kumpulan Alliance Bank;
- i) Mana-mana pihak yang mungkin akan menyatakan keinginan untuk memperoleh kepentingan / pegangan saham di Bank / menurut sebarang cadangan pengaturan, penggubahan, penggabungan, pengambilalihan / penstrukturan semula di antara Bank dan pihak tersebut; dan
- j) Mana-mana individu atau entiti yang telah mendapat persetujuan pelanggan terlebih dahulu. Pelanggan dengan ini memberi persetujuan bagi pendedahan tersebut dan mengesahkan bahawa Bank, Kumpulan Alliance Bank, pegawai dan kakitangannya tidak akan dipertanggungjawabkan atas pemberian maklumat tersebut atau atas sebarang akibat yang timbul daripada pergantungan terhadap maklumat yang diberikan tersebut menurut terma yang terkandung di sini.

24. Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing (FATCA)

24.1 Ketetapan di bawah Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing (FATCA) membentuk sebahagian daripada Terma dan Syarat yang mentadbir hubungan Pelanggan dengan Bank dan akan mengikat pelanggan sepenuhnya.

Definisi

Istilah warga A.S. atau warga Amerika Syarikat bermaksud seorang individu yang dinyatakan dalam seksyen 7701(a)(30) Kod Hasil Dalam Negeri, iaitu:

- a) warganegara atau pemastautin Amerika Syarikat,
- b) perkongsian yang ditubuhkan di Amerika Syarikat,
- c) syarikat yang ditubuhkan di Amerika Syarikat,
- d) sebarang harta (selain daripada harta yang sumber pendapatannya adalah di luar Amerika Syarikat yang tiada kaitan dengan pelaksanaan perdagangan atau perniagaan di Amerika Syarikat, adalah tidak termasuk dalam pendapatan kasar di bawah Kod Hasil Dalam Negeri), dan

- e) sebarang amanah sekiranya
 - i) Mahkamah di Amerika Syarikat berupaya melaksanakan pengawasan asas ke atas pentadbiran amanah tersebut
 - ii) Satu atau lebih warga Amerika Syarikat yang mempunyai kuasa untuk mengawal segala keputusan utama amanah tersebut

25. **Standard Pelaporan Bersama (CRS)**

25.1 Ketetapan di bawah Standard Pelaporan Bersama (CRS) membentuk sebahagian daripada Terma dan Syarat yang mentadbir hubungan Pelanggan dengan Bank dan akan mengikat Pelanggan sepenuhnya.

“CRS” merupakan Undang-undang Cukai Standard berkenaan Pertukaran Automatik Maklumat yang diwujudkan oleh Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) bagi pertukaran maklumat akaun kewangan yang dipegang oleh bukan pemastautin. Ia menetapkan Bank, sekiranya berkenaan, untuk mengumpul maklumat akaun kewangan yang dipegang oleh bukan pemastautin atau rakyat Malaysia yang mempunyai taraf mastautin cukai asing dan melaporkan maklumat tersebut kepada Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) di mana LHDNM akan bertukar maklumat akaun kewangan pelanggan dengan mana-mana pihak berkuasa cukai yang berkenaan dari wilayah bidang kuasa kena lapor CRS secara tahunan.

Pelanggan memberi persetujuan dan kebenaran / bersetuju bahawa:

- a) Alliance Bank Malaysia Berhad, atau mana-mana sekutunya, termasuklah cawangannya (secara kolektifnya dirujuk sebagai “Bank”) perlu melaporkan maklumat pelanggan kepada pihak berkuasa domestik atau asing dan / atau pihak berkuasa cukai (sekiranya perlu) menurut keperluan Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing (FATCA) Amerika Syarikat, sebagaimana yang ditetapkan oleh undang-undang, peraturan, perjanjian atau garis panduan kawal selia atau arahan yang berkenaan.
- b) Bahawa Bank boleh menahan amaun tertentu daripada akaun pelanggan sebagaimana yang ditetapkan oleh penguasa peraturan domestik dan asing dan / atau pihak berkuasa cukai menurut keperluan Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing (FATCA) Amerika Syarikat, sebagaimana yang ditetapkan oleh undang-undang, peraturan, perjanjian atau garis panduan kawal selia atau arahan yang berkenaan.

Sekiranya terdapat sebarang perubahan pada maklumat yang diberikan kepada Bank yang menjadikan pelanggan seorang warga A.S. atau rekalsitran (individu yang gagal memenuhi permintaan yang munasabah untuk mendapatkan maklumat untuk menentukan sama ada akaun ini dimiliki oleh warga A.S.), Bank berhak menamatkan, menggantung, membatalkan dan / atau menarik balik akaun pelanggan dan / atau kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.

26. **Notis Pertukaran Asing**

26.1 Pemastautin ditakrifkan sebagai:

- a) Sebuah pertubuhan perbadanan yang diperbadankan atau ditubuhkan, atau didaftarkan dengan atau diluluskan oleh mana-mana pihak berkuasa, di Malaysia;
- b) Sebuah pertubuhan yang tidak diperbadankan yang didaftarkan dengan atau diluluskan oleh mana-mana pihak berkuasa di Malaysia; atau
- c) Kerajaan Malaysia atau mana-mana Kerajaan Negeri di Malaysia

26.2 Yang berikut adalah dianggap sebagai bukan pemastautin:

- a) Sebarang pertubuhan perbadanan yang diperbadankan atau ditubuhkan selain daripada pemastautin;
- b) sebuah cawangan di luar negara, subsidiari, pejabat wilayah, pejabat jualan atau pejabat wakil bagi syarikat pemastautin
- c) Kedutaan, Konsulat, Suruhanjaya Tinggi, supranasional atau organisasi antarabangsa
- d) Warganegara Malaysia yang telah mendapat status pemastautin tetap sesebuah negara

Bagi mengelakkan keraguan, ini termasuk Kedutaan Malaysia, Konsulat, dan Suruhanjaya Tinggi.

26.3 Pemastautin tidak dibenarkan membuat / menerima bayaran kepada / daripada pemastautin dalam Mata Wang Asing tertakluk kepada

- a) Notis 3, dan Notis 4 dalam Notis Pertukaran Asing
- b) kelulusan telah diperolehi daripada Bank Negara Malaysia (BNM)

26.4 Berikut adalah takrif Peminjaman

- a) sebarang kemudahan kredit atau kemudahan pembiayaan yang digunakan atau tidak digunakan
- b) sebarang kemudahan pembiayaan perdagangan yang digunakan atau tidak digunakan, termasuk tetapi tidak terhad kepada, jaminan perdagangan atau jaminan bagi pembayaran barangan;
- c) saham keutamaan boleh tebus atau saham keutamaan Islam boleh tebus; atau
- d) Bon Korporat atau Sukuk

26.5 Tanpa mengira yang tersebut di atas, perkara berikut adalah tidak termasuk dalam takrif Peminjaman

- a) kredit perdagangan yang diberi oleh pembekal bagi sebarang barangan atau perkhidmatan
- b) had kredit yang diuntukkan oleh Bank Dalam Negeri Berlesen (LOB) kepada kliennya untuk melaksanakan transaksi hadapan, tidak termasuk transaksi yang melibatkan:
 - i) pertukaran atau swap Ringgit atau hutang Mata Wang Asing bagi hutang Mata Wang Asing yang lain; atau
 - ii) menukar hutang Mata Wang Asing kepada hutang Ringgit;
- c) Jaminan Kewangan atau Jaminan Bukan Kewangan;
- d) kemudahan pajakan operasi;
- e) kemudahan pefaktoran tanpa bantuan
- f) kemudahan kad kredit atau kad caj yang diperolehi oleh Individu daripada Pemastautin dan digunakan untuk pembayaran barangan atau perkhidmatan runcit sahaja.
- g) kemudahan kredit atau pembiayaan yang diperolehi oleh Individu Pemastautin daripada Pemastautin untuk membeli satu (1) harta kediaman dan satu (1) kenderaan

26.6 Peminjaman Domestik ditakrifkan sebagai

- a) sebarang Peminjaman dalam Ringgit yang diperolehi oleh Pemastautin daripada Pemastautin yang lain; atau
- b) sebarang obligasi yang dianggap sebagai Peminjaman Ringgit Domestik di bawah mana-mana Notis Pertukaran Asing.

26.7 Bank berhak menolak atau selanjutnya meminta maklumat atau dokumen sokongan

- a) untuk mengesahkan keperluan untuk membuka Akaun Mata Wang Asing
- b) sebelum melaksanakan sebarang transaksi masuk kepada atau keluar daripada Akaun Mata Wang Asing

26.8 Bank berhak menolak atau selanjutnya meminta maklumat atau dokumen sokongan untuk mengesahkan had pelaburan dalam mata wang asing oleh pelanggan Peminjaman Domestik

26.9 Pelanggan boleh merujuk kepada <https://www.bnm.gov.my/fep> untuk mendapatkan butiran lanjut.

27. Antirasuah dan Korupsi

27.1 Bank telah melaksanakan dan mengekalkan dasar dan prosedur yang dirangka untuk mencegah rasuah dan penyelewengan oleh Bank dan pengarah, pegawai, atau kakitangannya; dan setakat pengetahuan Bank, Bank atau mana-mana pengarah, pegawai, atau kakitangan Bank tidak terlibat dalam sebarang aktiviti atau perbuatan yang melanggar sebarang undang-undang atau peraturan antirasuah dan korupsi yang dikenakan terhadap Bank. Bank tidak pernah, dan berjanji tidak akan, merujuk kepada pengendalian kegiatan perniagaan, berjanji, membenarkan, mengesahkan atau menawarkan untuk

melaksanakan, atau membuat sebarang tindakan untuk memberikan sebarang bayaran, sumbangan, hadiah, pembayaran balik atau lain-lain pemindahan apa-apa yang bernilai, atau sebarang pengumpulan, secara langsung atau tidak langsung kepada mana-mana individu.

27.2 Dengan memohon untuk mendapatkan produk ini, pelanggan dengan ini mengakui bahawa mereka telah dimaklumkan mengenai ringkasan polisi antirasuah dan korupsi Bank yang terdapat di <https://www.alliancebank.com.my/Anti-Bribery-and-Corruption-Summary-of-Policy> dan berjanji / mengaku janji bahawa pelanggan tidak akan terlibat dalam amalan penyelewengan dalam sebarang cara sekalipun, sama ada secara langsung atau tidak langsung dengan mana-mana pengarah, pegawai atau kakitangan Bank.

28. Pencegahan dan Mitigasi Penipuan dan 'Scam' Perbankan

28.1 Bank mungkin dari semasa ke semasa menyediakan maklumat atau kandungan terkini untuk pengetahuan dan kesedaran Pelanggan bagi membantu mencegah dan mitigasi risiko penipuan dan scam. Ini termasuklah tetapi tidak terhad kepada tip keselamatan, pengemaskinian versi perisian/sistem pengendalian/aplikasi, dan ketetapan peraturan oleh badan pentadbiran yang berkenaan.

28.2 Pelanggan mesti memastikan bahawa segala instrumen perbankan disimpan dengan baik, contohnya buku cek/kepingan cek, token keselamatan, kad debit, PIN bagi perbankan menerusi telefon, butiran keselamatan log masuk bagi perbankan internet dan mudah alih, dan kod pengesahan transaksi (TAC). Pelanggan perlu memaklumkan kepada Bank dengan segera sebaik sahaja menyedari kehilangan mana-mana yang tersebut di atas atau terdapat penggunaan tanpa kebenaran atau pengesahan yang sewajarnya. Pelanggan tidak akan dipertanggungjawabkan terhadap kerugian yang disebabkan oleh transaksi tanpa kebenaran yang berlaku selepas Pelanggan memaklumkan kepada Bank menurut Terma dan Syarat ini di mana instrumen perbankan Pelanggan yang dinyatakan di atas telah hilang, disalahgunakan, dicuri, terjejas atau diceroboh.

28.3 Sekiranya sebarang kerugian atau kerosakan yang ditanggung oleh Pelanggan adalah disebabkan oleh kecuaiannya nyata pihak Bank, satu-satunya dan keseluruhan liabiliti yang ditanggung oleh Bank (sama ada berkaitan dengan satu atau lebih tuntutan) kepada Pelanggan dari segi kontrak atau tort adalah tidak melebihi amaun transaksi yang menimbulkan tuntutan atau kerosakan langsung yang dialami, mana-mana yang lebih rendah. Pelanggan bersetuju bahawa Bank tidak bertanggungjawab atas sebarang kerugian perniagaan, kerugian keuntungan, pendapatan atau nama baik, kehilangan data, kerosakan tidak langsung, turutan, khas atau sampingan, liabiliti, tuntutan, kerugian, perbelanjaan, pelepasan bayaran, award, penalti, prosiding dan kos tanpa mengira kemungkinan kerugian atau kerosakan tersebut telah didedahkan kepada, atau secara munasabah telah boleh dijangka oleh Bank.

28.4 Setelah dimaklumkan oleh pelanggan mengenai kejadian tersebut, Bank akan menjalankan siasatan dan Pelanggan dikehendaki menyediakan maklumat dan kerjasama secukupnya yang mencukupi untuk membantu siasatan. Bank diberi kuasa untuk mengambil langkah berikut apabila mengesan (dengan/tiada persetujuan terlebih dahulu) untuk mengelakkan atau mengurangkan kerugian kewangan selanjutnya semasa Bank membuat siasatan

- a) Menggantung atau membekukan akaun yang berkenaan
 - b) Membatalkan atau mengeset semula akses perbankan internet atau mudah alih Pelanggan; dan/atau
 - c) Membatalkan kesahan instrumen perbankan.
- dan pelanggan akan diberitahu apabila langkah di atas telah dilaksanakan.

29. Pertanyaan / Aduan

29.1 Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan atau aduan yang berkaitan dengan perkhidmatan, pelanggan boleh menghubungi +603 5516 9988 (Malaysia), setiap hari 8:00a.m.-10:00p.m.

29.2 Sekiranya pertanyaan atau aduan pelanggan tidak diselesaikan dengan memuaskan oleh Bank, pelanggan boleh mengemukakan kepada BNMLINK atau Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS) seperti berikut:

BNMLINK 4th Floor, Podium Bangunan AICB, No. 10, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur	Talian.: 1-300-88-5465 (Malaysia) atau +603 2174 1717 (Luar Negara) Waktu Operasi: 9:00 a.m. - 5:00 p.m. (Isnin - Jumaat kecuali cuti umum) Laman web: bnm.gov.my/BNMLINK
Financial Markets Ombudsman Service (FMOS) Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia No.4, Jalan Sultan Sulaiman 50000 Kuala Lumpur.	Talian: +603 2272 2811 Waktu Operasi: 9:00 a.m. – 5:00 p.m. (Isnin– Jumaat kecuali cuti umum) Laman web: https://www.fmos.org.my

29.3 Sebagai alternatif, pelanggan boleh mendapatkan perkhidmatan Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK). AKPK adalah sebuah agensi yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia untuk menyediakan perkhidmatan percuma mengenai pengurusan wang, kaunseling kredit, pendidikan kewangan dan penstrukturan semula hutang untuk individu. Pelanggan boleh menghubungi AKPK di:

Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK) Menara Aras Raya (dahulu dikenali sebagai Menara Bumiputra-Commerce), Tingkat 1, Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur	Talian: +603 2616 7766 Waktu Operasi: 9:00 a.m. - 5:00 p.m. (Isnin - Jumaat kecuali cuti umum) Laman web: https://akpk.org.my/
---	--

30. Cara untuk menghubungi kami

Untuk bantuan lanjut, sila hubungi Pusat Perhubungan Perbankan Perniagaan Bank atau kunjungi mana-mana cawangan Alliance Bank.

Pusat Perhubungan Perbankan Perniagaan	Talian : 1-300-80-3388 (Malaysia) atau +603 5624 3888 (Luar Negara) Waktu Operasi : 9:00 a.m. to 6:00 p.m. (Isnin– Jumaat kecuali cuti umum) Emel: bbcc@alliancefg.com
Cawangan Bank	Waktu Operasi : 9:15 a.m. to 4:15 p.m. (Semenanjung Malaysia) 9:00 a.m. to 4:00 p.m. (Sabah / Sarawak) (Isnin– Jumaat kecuali cuti umum)