



## e-Banking Charter

Bank of China (Malaysia) Berhad (511251-V), is highly committed to ensure that the security and quality of our Electronic Banking Services and/or products is in accordance with all governing law, regulations, guidelines and our e-Banking charter as follows:-

### **To ensure Safe Operation**

We are committed to provide a safe and secure platform for the use of our Electronic Banking Services. To ensure that the security infrastructure of our Electronic Banking Services meets or surpass the current industry standards, we have put in place the firewall facilities and strict authentication process to protect the integrity and privacy of your online transactions.

We shall provide adequate budget to invest in security systems including the engagement of independent consultants to perform vulnerability tests and audits on a regular basis.

### **To provide Reliable and Quality Service**

We will not display unessential advertisements because we want you to focus in performing your banking transactions via our Electronic Banking Services. We shall only offer or provide functions that bring value and convenience to you.

Our systems and technologies are designed to be as robust and reliable as possible with sufficient backups in the event of failure of certain components. We shall ensure our business methodologies adopt the best practices, and deliver reliable and quality products and services to meet your expectations.

### **To ensure the Privacy and Confidentiality of Your Data**

We shall adopt a strict policy in governing the way we use your data. We are committed that your data will not be used in any unauthorized, unlawful, unethical manner or in any way detrimental to you. Your data will not be divulged in any manner to unauthorized parties unless specifically permitted or authorized by you.

System-wise, we employ the tightest possible security measures which complies with strict security policies in the operation and protection of your data. We truly respect and appreciate your concerns on the privacy and security of all your personal and financial information that may be collected by us. All information collected from you will be kept private and confidential.

Any disclosures of information pertaining to your data will be handled with prudence and great care according to the applicable regulatory requirements.

You may view our Privacy Notice at [www.bankofchina.com.my](http://www.bankofchina.com.my) for further details on our commitment towards ensuring your privacy.

### **To ensure the Transparency of Products and Services**

We shall accurately represent and promptly furnish fair disclosure of all information and terms and conditions relating to our products and services offered. We will not provide any deceptive, misleading or false representations with regards to the products and services that we provide. We ensure full compliance with the governing rules, regulations and guidelines in the imposition of fee and charges, where applicable.

### **To ensure Prompt Response for Enquiries and Complaints**

We subscribe to the philosophy that your complaints serve as impetus for us to improve. We will ensure that necessary steps are taken to resolve your complaints promptly. We also welcome your suggestions, comments, feedback or enquiries in respect of our products or services. We value all feedbacks, and emphasis on continuously improving our services to you.

## **Customer Enquiries and Complaints**

Lodge Complaints and Feedback

- a) BOCM Call Center 603-2059 5566 or
- b) E-mail to [callcenter@bankofchina.com.my](mailto:callcenter@bankofchina.com.my)
- c) Normal mail to be sent to the address:  
Call Center  
Bank of China (Malaysia) Berhad  
2<sup>nd</sup> Floor Plaza OSK  
25 Jalan Ampang  
50450 Kuala Lumpur

This e-Banking Charter is available in English and Malay, if there is any inconsistency between this version, the English version will be used.



## Piagam Perbankan Elektronik

BOCM komited untuk memastikan kualiti dan sekuriti produk dan perkhidmatan Perbankan Elektronik adalah menurut piagam Perbankan Elektronik dan pangawalan pihak berkuasa seperti di bawah:

### **Komitmen Sekuriti Kami**

Kami komited untuk memberikan satu platform yang selamat dan terjamin untuk penggunaan perkhidmatan Perbankan Elektronik. Untuk memastikan infrastruktur sekuriti perkhidmatan Perbankan Elektronik memenuhi atau melampaui piawai industry semasa, kami telah menempatkan kemudahan firewall dan proses pembuktian keaslian yang ketat untuk melindungi integriti dan privasi transaksi urus niaga dalam talian pelanggan kami.

Kami akan memberikan anggaran yang memadai untuk melabur dalam sistem termasuk khidmat perunding bebas untuk melakukan ujian kerentanan dan audit secara tetap.

### **Komitmen Kami Untuk Perkhidmatan Yang Boleh Dipercayai Dan Berkualiti**

Kami tidak akan memaparkan Perbankan Elektronik iklan yang tidak wajar kerana kami ingin anda focus pada perbankan yang betul. Kami hanya akan memberikan fungsi yang dapat memberi nilai dan kemudahan kepada anda.

Sistem dan teknologi yang dilaburkan adalah kukuh dan boleh dipercayai serta cadangan yang mencukupi jika berlaku kegagalan komponen tertentu. Kami turut memastikan metodologi perniagaan menggunakan amalan terbaik supaya dapat menyampaikan produk yang berkualiti dan boleh dipercayai untuk memenuhi jangkaan dinamik anda.

### **Komitmen Kami Terhadap Kesulitan Dan Persendirian Data Anda**

Kita akan mengamalkan dasar ketat dalam penggunaan data anda, Kami turut komited memastikan data anda tidak akan disalahgunakan bagi sebarang tidak sah, menyalahi undang undang, tidak bertika atau membawa kerugian kepada anda. Data anda tidak akan didedahkan kepada parti yang tidak dibenarkan kecuali terdapat kebenaran dan kuasa daripada anda.

Sistem kami menggunakan seni bina sekuriti yang tertakluk kepada polisi sekuriti ketat dalam perlindungan dan operasi data dan infomasi peribadi anda. Kita amat menghargai dan menghormati keutamaan anda terhadap sekuriti dan persendirian infomasi data peribadi dan kewangan anda. Semua infomasi diterima daripada pelanggan kami akan diurus dengan sulit dan persendirian.

Sebarang pendedahan infomasi data anda akan kami menanganai dengan berhemah dan berjhati-hati menurut peraturan undang undang.

Anda boleh melihat Dasar Privasi kami di laman web ([www.bankofchina.com.my](http://www.bankofchina.com.my)) untuk maklumat lebih lanjut mengenai komitmen kami untuk memastikan privasi anda.

### **Komitmen Kami Terhadap Ketelusan Perkhidmatan Dan Produk**

Kami akan menyebarkan semua infomasi sertasyarat dan terma yang tepat dan segera bagi perkhidmatan dan produk yang kami sediakan. Kami tidak akan sengaja menipu, mengelirukan dan memberi representasi yang palsu tentang perkhidmatan dan produk yang kami sediakan. Kami turut mematuhi sepenuhnya pangawalan pihak berkuasa berkenaan fi dan caj jika berkenaan.

### **Komitmen Kami Untuk Memberi Respons Yang Cepat Bagi Sebarang Aduan Dan Pertanyaan**

Kami melanggan kepada falsafah bahawa aduan anda menjadi dorongan bagi kita meningkatkan kualiti perkhidmatan dan layanan kami. Kami turut mengalu-alukan sebarang aduan, pertanyaan, maklum balas, komen dan cadangan daripada anda berkenaan perkhidmatan dan produk kami. Kami turut mengambil langkah-langkah yang berpatutan untuk menyelesaikan aduan anda secepat mungkin. Sebarang maklum balas dan penekanan untuk terus memperbaiki perkhidmatan kami kepada anda

## **Aduan Dan Pertanyaan Pelanggan**

### Maklum Balas Dan Aduan

- a) BOCM Call Center 603-2059 5566 atau
- b) Emel ke [callcenter@bankofchina.com.my](mailto:callcenter@bankofchina.com.my)
- c) Surat pos ke alamat:  
Call Center  
Bank of China (Malaysia) Berhad  
2<sup>nd</sup> Floor Plaza OSK  
25 Jalan Ampang  
50450 Kuala Lumpur

Piagam Perbankan Elektronik ini disediakan dalam versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Melayu, jika terdapat sebarang ketaktekalan antara versi ini, versi Bahasa Inggeris akan digunakan.