

## CIMB PREFERRED TERMS AND CONDITIONS

### 1. EXTENSION OF SERVICES AND PRIVILEGES

- 1.1 CIMB Preferred status (“**CPS**”) is by way of invitation by CIMB Bank Berhad (“**the Bank**”) to customers of the Bank and CIMB Islamic Bank Berhad (“**CIMB Islamic**”) (“**the Customer**”). Invitation is based on the qualifying criteria set out under Clause 2.1 or by any other eligibility criteria to be determined by the Bank by giving twenty one (21) calendar days prior notice to the Customer.
- 1.2 Acceptance and continuance of CPS and the status of the Customer placed under private wealth segment (referred to in Clause 3) is at the discretion of the Bank and will be reviewed from time to time by the Bank. The Bank reserves the right to discontinue, terminate or suspend the CPS and/or private wealth segment status of the Customer by giving fourteen (14) calendar days prior notice to the Customer.
- 1.3 For the avoidance of doubt, reference to “the Customer” in these Terms and Conditions whichever is applicable includes the Preferred Nominee, Regional Preferred Nominee and Private Wealth Nominee who is extended with CPS by the Bank.
- 1.4 Assets Under Management (“**AUM**”) is defined as the total amount:
  - (a) deposited in selected deposit account(s) with the Bank and/or CIMB Islamic (“**Deposits**”) under the Customer’s sole or joint account (for joint account, the Customer must be the primary account holder); and/or
  - (b) invested in selected investment product(s) of the Bank and/or CIMB Islamic (“**Investment**”) under the Customer’s sole or joint account (for joint account, the Customer must be the primary account holder); and/or
  - (c) purchased/participated in selected Life Insurance products of the Bank based on cumulative first year annualised premium and/or Family Takaful products of CIMB Islamic based on the cumulative first year annualised contribution (“**Bancassurance/Bancatakafu**”) where the Customer is the policy/certificate/contract owner.

For the avoidance of doubt, if the Customer’s Bancassurance/Bancatakafu ceases to be in force, all previous cumulative annualised premium and/or cumulative annualised contribution will be excluded for the purpose of the AUM and will not be taken into account for the calculation of the Minimum Balance requirement in accordance to Clause 2 of these Terms and Conditions.

The selected Deposits, Investment and Bancassurance/ Bancatakafu product(s) can be viewed at the Bank’s website at [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).

Total Investment + Bancassurance/ Bancatakafu will collectively be referred to as Wealth Management (“**WM**”).

- 1.5 The following may lead to Deposits, loan/financing, Investment or Bancassurance/ Bancatakafu product(s) being disqualified from balances calculation to determine the Customer’s Minimum Balance requirement for CPS pursuant to Clause 2 or the AUM/CUM requirement for private wealth segment pursuant to Clause 3, before and after CPS is granted to the Customer:
  - (a) the Customer’s Deposits, loan/financing or Investment product(s) with the Bank/ CIMB Islamic:
    - (i) is not in good standing; or
    - (ii) is suspected by the Bank/CIMB Islamic to be used for any fraudulent activities; or
    - (iii) is in the opinion of the Bank/ CIMB Islamic has been unsatisfactorily conducted; or

- (b) the name of the Customer appears in any alerts or warnings issued by the relevant authorities, or other local or international authorities; or
  - (c) the Bank/ CIMB Islamic is of the reasonable opinion that any information/ documents provided to the Bank/ CIMB Islamic is false and/or incorrect and/or tampered and/or there has been a misrepresentation of identity; or
  - (d) upon the death or insanity of the Customer or if the Customer commits an act of bankruptcy; or
  - (e) the Customer is in breach any of these Terms and Conditions; or
  - (f) the Customer is in breach of any terms and conditions governing the deposit account(s), loan/financing or investment product(s) with the Bank/CIMB Islamic; or
  - (g) the Customer's Bancassurance/Bancatakaful ceases to be in force and/or the Customer is in breach of any terms and conditions governing the Bancassurance/Bancatakaful; or
- if there is any change in law or regulation which makes it impossible or unlawful for the Bank /CIMB Islamic to continue the Customer's CPS.

1.6 CIMB Current and/or Savings Account/-i is protected by PIDM up to RM250,000 for each depositor.

## 2. QUALIFYING CRITERIA

- 2.1 The Customer shall maintain a "**Minimum Balance**" with the Bank and/or CIMB Islamic in either one of the following manners to be eligible for CPS:
- (A) **Deposit and/or Investment and/or Bancassurance/Bancatakaful:** A minimum AUM of RM250,000.00 at all times.
  - (B) **Property Financing:** A minimum individual loan/financing (Housing Loan/Home Financing/Business Premises Loan/Financing) of RM1,000,000.00 with the Bank and/or CIMB Islamic for the first six (6) months from the commencement date of the Customer's CPS. Thereafter, from the seventh (7<sup>th</sup>) month onwards to the twelfth (12<sup>th</sup>) month, a minimum aggregate AUM of RM200,000.00 at all times. In the second year of the Customer's CPS and thereafter, the Customer must maintain the minimum deposit and/or investment and/or Bancassurance/Bancatakaful as set out in Clause 2.1 (A).
  - (C) **Hire Purchase (Vehicle Loan/Financing):** A minimum individual hire purchase loan/financing of RM300,000.00 with the Bank and/or CIMB Islamic for the first six (6) months from the commencement date of the Customer's CPS. Thereafter, from the seventh (7<sup>th</sup>) month onwards to the twelfth (12<sup>th</sup>) month, a minimum aggregate AUM of RM200,000.00 at all times. In the second year of the Customer's CPS and thereafter, the Customer must maintain the minimum Deposit and/or Investment and/or Bancassurance/Bancatakaful as set out in Clause 2.1 (A).
- 2.2 The Bank may decide from time to time to change the Minimum Balance requirement of AUM by the Customer and/or the minimum individual loan/financing/hire purchase amount as set out in Clause 2.1 and will give prior notice of twenty one (21) calendar days to the Customer. Failure to maintain the Minimum Balance requirement in Clause 2.1 may result in termination or suspension of the services and privileges under CPS upon the Bank giving prior notification of fourteen (14) calendar days.
- 2.3 The Bank may by giving prior notification of fourteen (14) calendar days, auto-migrate the Customer to any other customer segment automatically. If the Customer is auto-migrated to

Prime Banking segment, the Customer's usage of the services and/or privileges under Prime Banking (after the effective migration) shall be deemed as the Customer's agreement to the Bank's Terms and Conditions governing Prime Banking. The Bank's Terms and Conditions governing Prime Banking are made available to the Customer and can be accessed online at the Bank's website at [www.cimb.com.my](http://www.cimb.com.my).

### 3A. NOMINATION PROGRAMMES

3A.1 The Bank may extend CPS to the nominee(s) submitted by the Customer under the Bank's nomination programme(s) subject to nominee(s) satisfying the criteria set out in Clause 2.1 and/or Clause 3A.

#### 3A.2 Preferred Nominee Programme

- (a) The Bank may extend the Bank's CPS to a maximum of three (3) immediate family member(s) of the Customer (parents, spouses or children only) who is/are nominated by the Customer and submitted to the Bank ("**Preferred Nominee**"). The Customer may only make such nomination if he satisfies the criteria set out in Clause 2.1 at all times.
- (b) The Preferred Nominee must be a joint deposit account holder with the Customer. The Preferred Nominee's CPS is subject to the Customer maintaining his CPS and the Minimum Balance requirement of AUM as set out in Clause 2.1 (A).
- (c) Failure of the Customer and/or the Preferred Nominee (who is also considered as a Customer upon being conferred with CPS) to maintain the Minimum Balance requirement of AUM as set out in Clause 2.1(A) may lead to discontinuation, termination or suspension of the Customer and/or the Customer's Preferred Nominee's CPS upon giving prior written notice of fourteen (14) calendar days to the Customer and the Preferred Nominee.
- (d) The Bank may change, add, amend or vary the criteria for the Preferred Nominee to qualify for the Bank's CPS and the Minimum Balance requirement of AUM to maintain the Preferred Nominee's CPS upon giving prior written notice of twenty one (21) calendar days to the Customer and the Preferred Nominee.

#### 3A.3 Regional Preferred Nominee Programme

- (a) The Bank may extend the Bank's CPS to any person living in Malaysia who is nominated by a CIMB Preferred customer from the ASEAN country ("**Regional Preferred Nominee**").
- (b) The Regional Preferred Nominee must be an existing customer of the Bank and/or CIMB Islamic holding a minimum aggregate AUM of RM50,000.00 at all times from the date of nomination for a period of twelve (12) months in order to be eligible for the CPS for twelve (12) months ("**Trial Period**").
- (c) Upon being extended with the CPS and after the Trial Period, the Regional Preferred Nominee must maintain the Minimum Balance requirement of AUM as set out in Clause 2.1(A).
- (d) Failure of the Regional Preferred Nominee (who is also considered as a Customer upon being conferred with CPS) to maintain the minimum AUM in the Bank and/or CIMB Islamic as set out in Clause 3A.3 (b) may lead to discontinuation, termination or suspension of the Regional Preferred Nominee's CPS, upon giving prior written notice of fourteen (14) calendar days to the Regional Preferred Nominee.
- (e) The Bank may change, add, amend or vary the criteria during the Trial Period for the Regional Preferred Nominee to qualify for the Bank's CPS and the Minimum Balance

requirement of AUM to maintain the Regional Preferred Nominee's CPS upon giving prior written notice of twenty one (21) calendar days to the Regional Preferred Nominee.

### 3. PRIVATE WEALTH SEGMENT

- 3.1 The Bank reserves the right to upgrade the Customer's CPS to the Bank's private wealth segment which offers the Customer additional benefits and services to be notified by the Bank. These additional benefits may be varied, modified, suspended and/or terminated by the Bank by giving the Customer fourteen (14) calendar days notice. The upgrade to private wealth segment shall be subject to the Customer fulfilling the two (2) requirements below. The Customer must fulfil either Requirement 1a or 1b **and** Requirement 2 to be eligible:

Requirement 1a: Assets Under Management	Requirement 1b: Credit Under Management	Requirement 2: WM / CASA/-i Balance
RM 1,000,000 and above	RM 3,000,000 and above	RM 500,000 and above

- i. Requirement 1(a): AUM will be calculated using the average of the Customer's last three (3) months month-end balance; or
  - ii. Requirement 1(b): Credit Under Management ("**CUM**"). CUM is defined as the total outstanding balance for loan and/or financing products held by the Customer the Bank and/or CIMB Islamic . CUM applies to any financing facility offered by the Bank and/or CIMB Islamic unless specifically stated otherwise. CUM will be calculated based on the Customer's outstanding balance at the end of the previous month. For joint accounts, only the principal borrower/customer's total outstanding balance will be taken into account.
  - iii. The Customer must meet Requirement 2 (the aggregate requirement for WM + Current Account/-i / Savings Account/-i ("**CASA/-i**") balance) ("**WM & CASA/-i Balance**"). The WM & CASA/-i Balance will be calculated as Total WM + Total CASA/-i based on the average of the Customer's last three (3) months month-end balance.
- 3.2 "**Private Wealth Nominee Programme**": The Bank may extend the CPS with private wealth segment status to a maximum of three (3) other immediate family members (parents, spouses or children only) of the Customer who is/are nominated and submitted to the Bank by the Customer with private wealth segment status ("**Private Wealth Nominee**"). The Private Wealth Nominee must hold a deposit account jointly with the Customer with private wealth segment status. The Private Wealth Nominee's CPS is subject to the Customer with private wealth segment status fulfilling the criteria set out in Clauses 2.1 and 3.1 at all times.
- 3.3 Failure of the Customer to maintain the minimum amount required by the Bank's private wealth segment may lead to discontinuation, termination or suspension of the Customer and the Customer's Private Wealth Nominee's private wealth segment status upon giving prior written notice of fourteen (14) calendar days to the Customer and the Private Wealth Nominee. The Customer and the Private Wealth Nominee will remain as CPS provided that the Minimum Balance as set out in Clause 2.1 is maintained. The Bank reserves the right to auto-migrate the Customer and his/her Private Wealth Nominee in accordance with Clause 2.3.
- 3.4 The Bank may change, add, amend or vary the criteria to qualify for the Bank's private wealth segment and/or the Minimum Balance requirement of AUM to maintain the private wealth segment status upon giving prior written notice of twenty one (21) calendar days to the Customer and the Private Wealth Nominee.

#### **4. CIMB PREFERRED (“CP”) SERVICES, BENEFITS AND PRIVILEGES**

- 4.1 The Customer’s usage of the CP services, benefits and/or privileges offered under CPS shall be deemed as the Customer’s agreement to these Terms and Conditions. The Customer is able to view the full and exhaustive list of the services, benefits and/or privileges of CPS and the prevailing CIMB Preferred Terms and Conditions at the Bank’s website at [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).

#### **5. COMMUNICATION OF INSTRUCTIONS**

- 5.1 The Customer expressly consents and irrevocably authorises the Bank to act on the instructions of the Customer given by post, which the Bank believes emanated from the Customer subject to the Customer giving an indemnity to the Bank in such form and content as shall be determined by the Bank.
- 5.2 The Customer shall take all reasonable precautions to prevent the unauthorised and fraudulent use of the Customer’s PIN, password and/or other security mechanism, access codes, features or device related to any accounts maintained with the Bank (“**Security Access Codes**”). The Customer shall ensure that the Security Access Codes are not revealed or disclosed to any other persons and the Customer shall be fully responsible for the usage of the Security Access Codes.

#### **6. TERMINATION OF CPS, CP SERVICES, BENEFITS AND PRIVILEGES**

- 6.1 The Bank reserves the right upon giving fourteen (14) calendar days prior notice to the Customer to terminate, restrict or suspend the Customer’s CPS and the Customer and/or the Preferred Nominee’s and/or the Regional Preferred Nominee’s and/or the Private Wealth Nominee’s usage of the CP services, benefits and/or privileges in the event the Customer fails to maintain the Minimum Balance qualifying criteria set out in Clause 2.1 .
- 6.2 Termination of CPS and usage of the CP services, benefits and privileges granted to the Customer and/or the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or the Private Wealth Nominee may also be brought about by the following:
- (a) the Customer’s deposits account(s), loan/financing or investment product(s) with the Bank/ CIMB Islamic:
    - (i) is not in good standing; or
    - (ii) is suspected by the Bank/CIMB Islamic to be used for any fraudulent activities; or
    - (iii) is in the opinion of the Bank/ CIMB Islamic has been unsatisfactorily conducted; or
  - (b) the name of the Customer appears in any alerts or warnings issued by the relevant authorities, or other local or international authorities; or
  - (c) The Bank/ CIMB Islamic is of the reasonable opinion that any information/ documents provided to the Bank/ CIMB Islamic is false and/or incorrect and/or tampered and/or there has been a misrepresentation of identity; or
  - (d) Customer giving written notice to the Bank/ CIMB Islamic to terminate the CPS; or
  - (e) upon the death or insanity of the Customer or if the Customer commits an act of bankruptcy; or
  - (f) the Customer does not fulfil the eligibility criteria for CPS including but not limited to the Minimum Balance requirement for CPS pursuant to Clause 2 or the AUM/CUM requirement for private wealth segment pursuant to Clause 3; or
  - (g) the Customer is in breach any of these Terms and Conditions; or

- (h) the Customer is in breach of any terms and conditions governing the deposit account(s), loan/financing or investment product(s) with the Bank/CIMB Islamic; or
- (i) the Customer's Bancassurance/Bancatakaful ceases to be in force and/or the Customer is in breach of any terms and conditions governing the Bancassurance/Bancatakaful,
- (j) if there is any change in law or regulation which makes it impossible or unlawful for the Bank /CIMB Islamic to continue the Customer's CPS.

For the avoidance of doubt, termination of the Customer's CPS may also lead to the termination of the CPS and usage of the CP Services granted to the Preferred Nominee, Regional Preferred Nominee and Private Wealth Nominee nominated by the Customer.

- 6.3 The Bank also reserves the right at any time and from time to time to terminate, cancel, amend, modify, revise, restrict or suspend all or any of the CP services, benefits and/or privileges made available or to be made available upon giving the Customer prior notice of fourteen (14) calendar days.
- 6.4 The Bank will not be liable to any claim or compensation for any losses or damages suffered by the Customer and/or the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or Private Wealth Nominee as a direct or indirect result of the act of termination, cancellation, amendment, modification, revision, restriction or suspension of CPS and/or all or any of the CP services, benefits and/or privileges and/or auto-migration referred to in Clause 2.3, unless the same is due to the Bank's wilful default or gross neglect. Further under no circumstances will the Bank be liable for any exemplary or punitive damages, indirect, incidental, consequential and/or secondary loss or damage, including but not limited to any loss of profit or income or savings, expectation loss, reliance loss, pure economic loss or similar loss or damage that the Customer and/or the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or Private Wealth Nominee may suffer by reason of any act or omission of the Bank, even if the Bank had been advised of the possibility of such loss or damage in advance.
- 6.5 Upon termination of the CP services, benefits and/or privileges of the Customer and/or the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or Private Wealth Nominee, the Bank shall have the right to impose on the Customer and/or the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or Private Wealth Nominee such levies, charges or fees for failure to discontinue usage of the CP services, benefits and/or privileges.
- 6.6 The usage of the CP services, benefits and/or privileges by the Customer and/or the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or Private Wealth Nominee shall be automatically terminated upon termination of the CP services, benefits and/or privileges granted to them.

## **7. AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) CASH WITHDRAWAL**

- 7.1 The Customer has the option to increase the ATM withdrawal limit up to RM10,000.00 and this can be done manually at any of the Bank's ATM. However, third party transfer utilising the ATM Card will be capped at a maximum of RM5,000.00 per day.

## **8. MARKETING MATERIAL**

- 8.1 The Bank will keep the Customer informed of the latest marketing and promotional offers that the Bank decides to be useful and beneficial to the Customer such as product or service upgrades, credit line increase and other benefits which the Customer may find to be valuable in helping manage his/her account.

- 8.2 The Customer can choose not to receive the marketing and promotional materials by calling CIMB Preferred Call Centre at 1300 885 300 or writing in to CIMB Bank Berhad (Registration No: 197201001799) at P.O. Box 10063, 50704 Kuala Lumpur, Malaysia. The Customer will allow up to five (5) working days for the Bank to process and to comply with the request.
- 8.3 If the Customer subsequently chooses to receive these marketing and promotional materials, the Customer can contact the abovementioned CIMB Preferred Call Centre and the Bank will assist the Customer with this request.

## 9. CONSOLIDATED STATEMENT

- 9.1 If the Customer has multiple accounts with the same mailing address, the said accounts will be consolidated into one statement ("**the Consolidated Statement**").
- 9.2 Only participating accounts where the Customer is the sole account holder or primary joint account holder will be consolidated into the Consolidated Statement.
- 9.3 The Consolidated Statement will be sent via post monthly to the Customer's address maintained in the Bank's records. If the Customer does not wish to receive the hard copy Consolidated Statement and wish to receive the same via email instead, the Customer must inform the Bank by calling CIMB Preferred Call Centre at 1300 885 300 or writing in to CIMB Bank Berhad (Registration No: 197201001799) at P.O. Box 10063, 50704 Kuala Lumpur, Malaysia or by visiting any branch of the Bank.

## 10. SMS ALERT SERVICE AND WHATSAPP

- 10.1 The Customer authorises the Bank to send any account information, updates and reminders pertaining to the Customer's account maintained with the Bank and CIMB Islamic including outstanding balance, available balance, overdraft limit, as the case may be, and any other updates that the Bank and CIMB Islamic may make available from time to time via short messaging service ("**SMS Alerts**") and/or Whatsapp sent to the Customer's mobile number maintained in the Bank's or CIMB Islamic's records.
- 10.2 The information, updates and reminders sent via SMS Alerts and/or Whatsapp shall not be deemed as final, conclusive and binding records and shall not constitute the Bank's or CIMB Islamic's record of the account to which it pertains when it is shown that the same contains obvious errors or errors which are beyond the Bank's or CIMB Islamic's reasonable control.
- 10.3 For the Customer's own security, the Bank may suspend SMS Alerts and/or Whatsapp with immediate effect and notify the Customer as soon as practicable thereafter if the Bank has reason to suspect that the Customer is not receiving the SMS Alerts and/or Whatsapp, or that someone else is receiving the SMS Alerts and/or Whatsapp.
- 10.4 It shall be the Customer's responsibility to notify the Bank immediately if the Customer's mobile phone is lost or stolen, in writing or by visiting any branch of the Bank. Upon such notification, the SMS Alert and/or Whatsapp shall be immediately suspended until the Bank receives the Customer's written notification in respect of the Customer's new mobile number.
- 10.5 The SMS Alerts and/or Whatsapp shall continue to be transmitted to the Customer's mobile number via foreign telephone networks if the Customer is using the mobile number abroad. The Bank shall not be held liable or responsible in any manner whatsoever in the event the Customer's confidential information is leaked or disclosed to any persons via third party network operators unless the same is shown as due to the Bank's wilful default or gross neglect.

- 10.6 Customer may request for the un-subscription of Whatsapp service with the Bank by following the process as may be prescribed by the Bank from time to time.
- 10.7 WhatsApp service is owned by a third-party unaffiliated with the Bank. The Customer shall independently be guided by the privacy policies of WhatsApp and the third parties or group companies of WhatsApp.
- 10.8 The Bank makes no representation and gives no warranty with respect to the quality of the service provided by any cellular service provider or by WhatsApp or any other service provider enabling the Bank to send information, updates and reminders sent via WhatsApp to the Customer.
- 10.9 The Customer shall not hold the Bank liable for non-availability of the WhatsApp service or non-performance by service providers, if any, engaged by the Bank or any loss or damage caused to the Customer as a result of use of the WhatsApp service for causes which are not attributable to the Bank, including but not limited to natural calamities, epidemic/pandemic, legal restraints, faults in the telecommunication network or network failure, or any other reason beyond the control of the Bank.
- 10.10 The Bank does not warrant the confidentiality or security of the messages whether personal or otherwise transmitted through the WhatsApp service. The Bank makes no warranty and/or representation of any kind in relation to the system and the network or their function or performance and the Bank shall not be liable for any loss or damage whenever and howsoever suffered or incurred by the Customer or by any person resulting from or in connection with the WhatsApp service unless the same is shown as due to the Bank's wilful default or gross neglect.

## 11. TELECOMMUNICATION INSTRUCTIONS

- 11.1 To ensure that the Bank carries out instructions accurately, all telephone calls between CIMB Preferred Call Centre/ the Bank's officer and the Customer are recorded and Customer gives his or her consent for the recording and further agrees that such recording are to be regarded as final, conclusive and binding on the Customer. The Bank may also monitor the calls with the objective of improving its services.
- 11.2 Upon request by the Customer, CIMB Preferred Call Centre/ the Bank officer is authorised to release information relating to the Customer's account, exchange rates or interest/ profit rates via telephone, telex or facsimile. Such information / rates if given via telephone, shall not be binding on the Bank unless subsequently confirmed in writing by the Bank.
- 11.3 The Customer agrees that the Bank is authorised to rely and act accordingly on the instructions received by CIMB Preferred Call Centre/ the Bank officer from the Customer via telephone, mobile phone (including SMS or Multimedia Messaging Service sent from the Customer's mobile phone in the Bank's records), mobile banking applications, telex, facsimile, e-mail or other means of telecommunication (collectively known as "**Telecommunication Instructions**") after taking reasonable steps to verify the identity of the Customer. The Bank shall not be liable to the Customer and/or any persons for any loss or damage suffered by the Customer and/or any persons in the event such Telecommunication Instructions in fact emanated from unauthorised individuals unless the same is due to the Bank's wilful default or gross neglect.
- 11.4 The Bank may (but shall not be obliged to) act on the Telecommunication Instructions and may treat the same as fully authorised by and binding on the Customer as long as CIMB Preferred Call Centre/ the Bank officer concerned believes that the Telecommunication Instructions to be genuine at the time it was given.
- 11.5 The Bank may (but shall not be obliged to) verify the Telecommunication Instructions with T-pin identification and such other identification code or questions as the Bank may from time to



time specify and the Customer shall be fully responsible for any improper use of such T-pin or identification code.

- 11.6 The Customer undertakes to keep the Bank and its directors, officers, employees, agents and correspondents (“**the Bank Representatives**”) indemnified against all claims, demands, actions, proceedings, damages, (whether direct or indirect), losses (including consequential losses), costs and expenses incurred by the Bank and/or the Bank Representatives arising out of anything done or omitted to be done pursuant to any instruction given by the Customer and/or received through Telecommunication Instructions, unless the same is due to the Bank’s willful default or gross neglect.
- 11.7 The Bank is not obligated to accept and act upon Telecommunication Instructions to:-
- change account mandate;
  - change authorised signatories;
  - grant Power of Attorney to another person/entity;
  - close the Customer’s account and transfer the remaining balance from the Customer’s account; or
  - transfer funds and/or effect any monetary transaction exceeding the maximum daily limit permitted by the Bank and communicated to the Customer by the Bank from time to time.
- 11.8 The Bank may introduce further security measures to ensure as far as possible that the Telecommunication Instructions have been authorised by the Customer.
- 11.9 The joint account holders of any account of the Customer with the Bank and/or CIMB Islamic are not authorised to perform any Telecommunication Instructions and/or inquiries in relation to the CPS through CIMB Preferred Call Centre. Telecommunication Instructions are not permitted for joint accounts with operating mandate of ‘and’.

## 12. BONUS POINTS

- 12.1 Subject to these Terms and Conditions, the Customer is entitled to earn bonus points (“**Bonus Points**”) from the Customer’s purchase of pre-determined or selected transaction and activities (“**participating goods, products and/or services**”) as determined by the Bank from time to time. Such participating goods, products and/or services and the Bonus Points to be earned may be viewed at the Bank’s website at [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).
- 12.2 The Bank may upon giving adequate prior notice to the Customer:
- (i) determine, vary, amend, suspend and/or withdraw the list of participating goods, products and/or services or any part(s) thereof;
  - (ii) determine, vary, suspend and/or amend the Bonus Points to be awarded in relation to any participating goods, products and/or services purchased by the Customer.
- 12.3 Subject to these Terms and Conditions, Bonus Points shall only be awarded in respect of transactions entered into by the Customer from the date the Bank notifies the Customer in writing of his CPS.
- 12.4 Bonus Points shall be rounded down to the nearest point. For example, for a transaction qualified to be awarded Bonus Points of between 1.0 to 1.9, one (1) Bonus Point shall be awarded.
- 12.5 Bonus Points earned shall be awarded on a monthly basis to the Customer, provided always that on the date of the award, the Customer has not breached any of these Terms and Conditions.
- 12.6 The Customer’s entitlement to use or enjoy the Bonus Points awarded shall be subject to the Member Rewards Programme Terms and Conditions which can be viewed at the Bank’s website

at [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my) and provided always that the Bonus Points are valid and that they have not expired or been terminated by the Bank.

- 12.7 Unless otherwise specified or agreed by the Bank, Bonus Points shall not be transferable to any other party, redeemed or exchanged with the Bank for cash or for any other goods, products or services.
- 12.8 Details of the Bonus Points earned can be viewed by the Customer via CIMB Clicks, the Bank's monthly statement and/or the Consolidated Statement.
- 12.9 The Customer is required to review the Bonus Points transactions and notify the Bank of any dispute relating to errors, discrepancy, incorrect computation, incorrect record, incorrect entry or any other disputes whatsoever relating to the Bonus Points within fourteen (14) calendar days from the date of posting of the statement online via CIMB Clicks and/or the date of receipt of the Bank's monthly statement and/or the Bank's monthly Consolidated Statement failing which the Customer will be deemed to have conclusively accepted the Bonus Points entries in the statement made available online via CIMB Clicks and/or as contained in the Bank's monthly statement and/or the Bank's monthly Preferred Consolidated statement as true and correct and may not be entitled to have any errors or inaccuracies corrected.
- 12.10 Bonus Points awarded by the Bank can only be redeemed by the Customer for the Bank's prescribed goods, products or services listed in the Member Rewards Catalogue in accordance with the Member Rewards Programme Terms and Conditions. The Member Rewards Catalogue can be viewed at the Bank's website at [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).

### 13. PRIVACY CLAUSE

- 13.1 The Customer hereby confirms that the Customer has read, understood and agreed to be bound by the CIMB Group Privacy Notice (which is made available at [www.cimbbank.com.my](http://www.cimbbank.com.my) or [www.cimbislamic.com](http://www.cimbislamic.com)) and these Terms and Conditions, as may relate to the processing of the Customer's personal information. For the avoidance of doubt, the Customer agrees that the said Privacy Notice shall be deemed to be incorporated by reference into these Terms and Conditions.
- 13.2 In the event the Customer provides personal and financial information relating to third parties, including information relating to the Customer's next-of-kin and dependents ("**the third parties**"), for the purpose of opening or operating the Customer's account(s)/facility(ies) with the Bank or otherwise subscribing to the Bank's products and services, the Customer hereby (a) confirms that the Customer has obtained the consent from the third parties or are otherwise entitled to provide the personal and financial information of the third parties to the Bank and for the Bank to use it in accordance with these Terms and Conditions; (b) agrees to ensure that the personal and financial information of the third parties are accurate; (c) agrees to update the Bank in writing in the event of any material change to the personal and financial information of the third parties; and (d) agrees to the Bank's right to terminate the CPS and/or the CP services, benefits and/or privileges upon prior notification to the Customer should such consent be withdrawn by any of the third parties.
- 13.3 Where the Customer instructs the Bank to effect any sort of cross-border transaction (including to make or receive payments), the details relevant to the cross-border transaction (including information relating to those involved in the said transaction) may be received from or sent abroad, where it could be accessible (whether directly or indirectly) by overseas regulators and authorities in connection with their legitimate duties (e.g. the prevention of crime). In instructing the Bank and/or the Bank's agents to enter into any cross-border transaction on the Customer's behalf, the Customer agrees to the above said disclosures on behalf of the Customer and others involved in the said cross-border transaction.

- 13.4 The Bank may any time and from time to time now and/or in the future carry out the necessary reference checks including but not limited to credit reporting/reference checks with credit reporting/reference agencies, including but not limited to CCRIS, FIS and/or any other agencies and/or from any financial institution to enable the Bank to ascertain the Customer's status as may be required to help making decisions for example when the Bank needs to (a) check details on applications for credit and credit-related or other facilities; (b) manage credit and credit-related accounts or facilities, including conducting reviews of the Customer's portfolio(s); (c) recover debts; and/or any purpose related to or in connection with the account/facility under these Terms and Conditions. The Customer will be linked by the credit reporting/reference agencies to any other names the Customer uses or have used and any joint and several applicants. The Bank may also share information about the Customer and how the Customer manages the Customer's account(s)/facility(ies) with relevant credit reporting/reference agencies and for any of these credit reporting/ reference agencies to disclose your credit information to its subscribers for purposes of fraud detection and fraud prevention.
- 13.5 Even after the Customer has provided the Bank with any information, the Customer will have the option to withdraw the consent given earlier, except where such disclosure of the Customer's information is necessary for the provision of the Facility and/or related services or the performance of the contract with the Customer to comply with contractual requirements or to comply with any legal requirements.
- 13.6 For the purposes of this clause, the CIMB Group consists of CIMB Group Holdings Berhad and all its related companies as defined in Section 7 of the Companies Act 2016 and jointly controlled companies that provide financial and other regulated services, excluding companies, branches, offices and other forms of presence operating outside Malaysia, and the use of the words "the Bank" and "the Bank's" are to be read as references to the CIMB Group.
- 13.7 This clause is without prejudice to any other clause in the terms and conditions of the relevant deposit account(s) and/or investment account/product(s) and/or Bancassurance/Bancatakaful and/or other agreement of the Customer with the Bank and/or CIMB Islamic which provides for the disclosure of information.

## 14. MISCELLANEOUS

- 14.1 The Bank shall be entitled at any time to modify, vary, delete, add or amend to any of these Terms and Conditions including but not limited to add, modify, vary or set further terms and conditions in relation to the services, benefits and/or privileges offered to Customer ("**Amendment**"), by giving twenty one (21) calendar days prior notice to the Customer.
- 14.2 (a) Notification to Customer in respect of any Amendment may be through any one of the following means of communication:
- (i) announcement at Bank's website; and/or
  - (ii) notice at the Bank's branches; and/or
  - (iii) advertisement in one newspaper of the Bank's choice; and/or
  - (iv) notice to the Customer's last known address; and/or
  - (v) electronic mail ("e-mail") to the Customer's email address or by any other mode of instantaneous communication which the Bank may select, for example: short messaging service (SMS), Whatsapp and voice mail.
- (b) Detailed provisions regarding the Amendment may be provided in the notice itself or may be provided to the Customer upon request. The Amendment shall be considered as binding on the Customers from such date as may be specified by the Bank in the notification. Customers agree to access the Bank's website at at [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my) at regular intervals to view the CIMB Preferred Terms and Conditions and to ensure that they are kept up-to date with any variation to these Terms and Conditions.

(c) The notice given by the Bank is deemed received by the Customer on the earlier of the following:-

- (i) the date the notice is posted in the Bank's website or the Bank's branches; or
- (ii) the date of first publication in a newspaper of the Bank's choice; or
- (iii) at the time of delivery, if delivered by hand or courier; or
- (iv) seven (7) calendar days after: (a) the date of posting of the notice; or (b) the date of posting of the notice to the Customer; or
- (v) immediately, at the time the notice is sent to the Customer, if sent by facsimile, e-mail or other forms of instant communication (including Whatsapp, SMS and voice recording).

14.3 The Customer acknowledges that the CPS is personal and non-transferable.

14.4 a) The Bank may (but is not required to) send notifications or other communication to the Customer by ordinary post, hand, courier service, facsimile, e-mail, telephone, SMS, Whatsapp, voice mail services or by any other means it deems fit. Notifications can be by way of voice recordings, text or other electronic messages and may be sent to the Customer's mailing address, e-mail address, mobile phone number or other contact details in the Bank's record. The notification is effective and deemed to have been received by the Customer in the same way provided for in Clause 14.2(c).

b) The Customer is responsible to ensure notices and/or communication from the Bank are not read or accessed by any third party. The Bank shall not be responsible in any manner for:

- (i) any embarrassment caused or for any loss or damage, if such notices and/or communication from the Bank are read or accessed by any third party; and
- (ii) any other loss or damage suffered by the Customer caused by any:-
  - (a) error in transmission;
  - (b) inaccuracy, incompleteness, delay, non-delivery or wrongful transmission to any third party;
  - (c) improperly-accessed information, or wrongful or unauthorised use or interpretation of the information sent; and
  - (d) claim for libel or slander arising from any information sent unless the Customer shows they arise from and are caused directly by the Bank's gross negligence or wilful default.

c) The Customer must notify the Bank promptly if there is any change of the Customer's (i) mailing address(es), (ii) e-mail address(es), (iii) telephone number(s) and/or (iv) other particulars recorded with the Bank, via channel allowed by the Bank, to ensure that all notices and/or communications reach the Customer in a timely manner.

14.5 The Customer shall promptly notify the Bank within fourteen (14) days from the date of receipt by the Customer of the statements of account from the Bank of any omission, incorrect entries, debits wrongly made, error, discrepancies or inaccuracies of any kind whatsoever in the statements of account failing which, the Customer shall be deemed to have conclusively accepted the entries and the up to date of the last entry in the statements of account as true and correct and may not be entitled to have any errors, discrepancies or inaccuracies corrected.

14.6 Time shall be of the essence but the Bank's failure in exercising or delay in exercising or enforcing its rights or remedies against the Customer shall not operate as a waiver nor shall any partial exercise of any rights or remedies prejudice or affect the Bank's rights to subsequently act strictly in accordance with its rights or remedies.

14.7 The Bank shall not be responsible for any loss, damage, injury, inconvenience or embarrassment suffered by the Customer, the Preferred Nominee and/or the Regional Preferred Nominee and/or Private Wealth Nominee by reason of delay in performance or non-performance of the Bank's obligation due to any cause beyond the Bank's reasonable control, including but not

limited to computer, electronic, electrical, system failure, malfunction, interruption or break down for any length of time.

- 14.8 The illegality, invalidity or unenforceability of any provisions in these Terms and Conditions shall not affect the legality, validity or enforceability of any other provisions of these Terms and Conditions.
- 14.9 These Terms and Conditions shall at all times and from time to time be subjected to, governed by and construed in accordance with the laws of Malaysia and the rules, regulations and guidelines of Bank Negara Malaysia, and other relevant regulatory bodies to which the Bank is subject. The Customer submits to the exclusive jurisdiction of the Courts of Malaysia.
- 14.10 The Bank's rights and entitlement under these Terms and Conditions shall continue to remain in force and effect and shall survive any termination or suspension of the CP services, benefits and/or privileges by the Bank.
- 14.11 These Terms and Conditions shall continue to be valid and binding notwithstanding any transfer or assignment of business, operations, assets or liabilities of the Bank or any changes in the Bank or any company to which the business of the Bank may for the time being is carried on.
- 14.12 These Terms and Conditions shall be in addition to and not in derogation of any specific arrangement with regard to the usage of the CP services, benefits and/or privileges now or hereafter subsisting between the Bank and the Customer or any terms and conditions as may be specified in any letter or notice given by the Bank to the Customer from time to time.
- 14.13 These Terms and Conditions shall continue to be valid and binding notwithstanding the Customer's death and shall be binding on the heirs, personal representatives and successors-in-title of the Bank and the Customer respectively. The rights and obligations of the Customer under CPS and/or these Terms and Conditions cannot be assigned for any reasons whatsoever.
- 14.14 These Terms and Conditions shall supersede all previous terms and conditions, agreements or arrangements, if any, made between the Bank and the Customer, either in writing or verbal in respect of CPS and/or the CP services, benefits and/or privileges.
- 14.15 These Terms and Conditions are in addition and subject to the agreement and/or terms and conditions governing the operation, services, benefits and privileges in relation to and/or arising under the relevant deposit and/or investment account(s) and/or Bancassurance/Bancatakaful of the Customer maintained with the Bank.
- 14.16 Where the context so admits, word importing the singular number shall include the plural number and vice-versa, words importing the masculine gender shall include the feminine and neuter genders and vice-versa.
- 14.17 For complaints related to CPS, the Customer may contact the Bank's Customer Resolution Unit bearing the following address, telephone and email (or bearing such other address, telephone and email which the Bank may change by notification to the Customer):

Address : Customer Resolution Unit,  
P.O. Box 10338,  
GPO Kuala Lumpur 50710 Wilayah Persekutuan  
Tel : 1300 885 300 (CIMB Preferred Call Centre)  
Email Address : [contactus@cimb.com](mailto:contactus@cimb.com)

- 14.18 For any other enquiries, please visit any of the Bank's branch nationwide or contact the CIMB Preferred Call Centre at 1300 885 300/ +603 2295 6888 or email [cimbpreferred.callcentre@cimb.com](mailto:cimbpreferred.callcentre@cimb.com)

## TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT CIMB PREFERRED

### 1. PERLUASAN PERKHIDMATAN DAN KEISTIMEWAAN

- 1.1 Status CIMB Preferred (“CPS”) adalah melalui undangan oleh CIMB Bank Berhad (“Bank”) kepada pelanggan-pelanggan Bank dan CIMB Islamic Bank Berhad (“CIMB Islamic”) (“Pelanggan”). Undangan adalah berdasarkan kriteria kelayakan yang dinyatakan di bawah Klausa 2.1 atau oleh sebarang kriteria kelayakan lain yang akan ditentukan oleh Bank dengan memberi notis terdahulu selama dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Pelanggan.
- 1.2 Penerimaan dan penerusan CPS dan status Pelanggan yang diletakkan di bawah segmen “*private wealth*” (dirujuk dalam Klausa 3) adalah mengikut budi bicara Bank dan akan disemak semula dari semasa ke semasa oleh Bank. Bank merizabkan hak untuk menghentikan, menamatkan atau menggantungkan CPS dan/atau status segmen “*private wealth*” Pelanggan dengan memberi notis terdahulu selama empat belas (14) hari kalendar kepada Pelanggan.
- 1.3 Bagi mengelakkan sebarang keraguan, rujukan kepada “Pelanggan” dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini di mana terpakai termasuk Penama Preferred, Penama Preferred Serantau dan Penama Private Wealth yang dilanjutkan dengan CPS oleh Bank.
- 1.4 Aset Di Bawah Pengurusan (“AUM”) adalah ditakrif sebagai jumlah amaun:
  - (a) didepositkan dalam mana-mana akaun deposit terpilih Bank dan/ atau CIMB Islamic (“**Deposit**”) di bawah akaun tunggal atau bersama Pelanggan (untuk akaun bersama, Pelanggan mestilah merupakan pemegang akaun utama); dan/atau
  - (b) melabur dalam mana-mana produk pelaburan terpilih Bank dan/ atau CIMB Islamic (“**Pelaburan**”) di bawah akaun tunggal atau bersama Pelanggan (untuk akaun bersama, Pelanggan mestilah merupakan pemegang akaun utama)
  - (c) membeli/menyertai produk Insurans Hayat terpilih Bank berdasarkan premium tahunan terkumpul tahun pertama dan/atau produk Takaful Keluarga CIMB Islamic berdasarkan sumbangan tahunan terkumpul tahun pertama (“**Bancassurance/Bancatakaful**”) di mana Pelanggan adalah pemilik polisi/sijil/ kontrak.  
Bagi mengelakkan keraguan, jika Bancassurance/Bancatakaful Pelanggan tidak lagi berkuat kuasa, semua premium tahunan terkumpul dan/atau sumbangan tahunan terkumpul terdahulu akan dikecualikan untuk tujuan AUM dan tidak akan diambil kira untuk pengiraan Baki Minimum menurut Klausa 2 Terma dan Syarat ini.

Produk Deposit, Pelaburan dan Bancassurance/Bancatakaful yang terpilih boleh disemak di laman web Bank di [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).

Jumlah Pelaburan + Bancassurance/ Bancatakaful secara kolektif akan dirujuk sebagai Pengurusan “Wealth” (“WM”).

- 1.5 Berikut boleh menyebabkan produk Deposit, pinjaman/pembiayaan, Pelaburan atau Bancassurance/Bancatakaful hilang kelayakan daripada pengiraan baki untuk menentukan syarat Baki Minimum Pelanggan untuk CPS menurut Klausa 2 atau syarat AUM/CUM untuk segmen ‘*private wealth*’ menurut Klausa 3, sebelum dan selepas CPS diberikan kepada Pelanggan:
  - (a) Produk Deposit, pinjaman/pembiayaan atau Pelaburan Pelanggan dengan Bank/CIMB Islamic:
    - (i) tidak berada dalam kedudukan yang baik; atau
    - (ii) disyaki oleh Bank/CIMB Islamic untuk digunakan untuk sebarang komplot penipuan; atau
    - (iii) pada pendapat Bank/CIMB Islamic telah dijalankan dengan tidak memuaskan; atau

- (b) nama Pelanggan muncul dalam sebarang makluman atau amaran yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa yang berkaitan, atau pihak berkuasa tempatan atau antarabangsa yang lain; atau
  - (c) Bank/CIMB Islamic berpendapat yang munasabah bahawa sebarang maklumat/dokumen yang diberikan kepada Bank/CIMB Islamic adalah palsu dan/atau tidak betul dan/atau diusik dan/atau terdapat salah nyata identiti; atau
  - (d) apabila Pelanggan meninggal dunia atau ketidakupayaan mental atau jika Pelanggan melakukan tindakan kebangkrapan; atau
  - (e) Pelanggan melanggar mana-mana Terma dan Syarat ini; atau
  - (f) Pelanggan melanggar mana-mana terma dan syarat yang mengawal akaun(-akaun) Deposit, pinjaman/pembiayaan atau produk(-produk) Pelaburan dengan Bank/CIMB Islamic; atau
  - (g) Bancassurance/Bancatakaful Pelanggan tidak lagi berkuat kuasa dan/atau Pelanggan melanggar mana-mana terma dan syarat yang mengawal Bancassurance/Bancatakaful; atau
  - (h) jika terdapat sebarang perubahan dalam undang-undang atau peraturan yang menjadikannya mustahil atau menyalahi undang-undang untuk Bank /CIMB Islamic meneruskan CPS Pelanggan.
- 1.6 Akaun Semasa dan/atau Simpanan/-i CIMB dilindungi oleh PIDM setakat RM250,000 untuk setiap pendeposit.

## 2. KRITERIA KELAYAKAN

- 2.1 Pelanggan hendaklah mengekalkan “**Baki Minimum**” dengan Bank dan/atau CIMB Islamic dengan salah satu cara berikut untuk melayakkan kepada CPS:
- (A) **Deposit dan/atau Pelaburan dan/atau Bancassurance/Bancatakaful:** AUM minimum sebanyak RM250,000.00 pada setiap masa.
  - (B) **Pembiayaan Hartanah:** Pinjaman/Pembiayaan individu (Pinjaman/Pembiayaan Perumahan/Pinjaman/Pembiayaan Premis Perniagaan) minimum sebanyak RM1,000,000.00 dengan Bank dan/atau CIMB Islamic untuk enam (6) bulan pertama dari tarikh permulaan CPS Pelanggan. Selepas itu, dari bulan ketujuh (ke-7) sehingga bulan kedua belas (ke-12), AUM agregat minimum sebanyak RM200,000.00 pada setiap masa. Pada tahun kedua CPS Pelanggan dan seterusnya, Pelanggan mesti mengekalkan deposit dan/atau pelaburan dan/atau Bancassurance/Bancatakaful minimum seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 (A).
  - (C) **Sewa Beli (Pinjaman/Pembiayaan Kenderaan):** Pinjaman/Pembiayaan sewa beli individu minimum sebanyak RM300,000.00 dengan Bank dan/atau CIMB Islamic untuk enam (6) bulan pertama dari tarikh permulaan CPS Pelanggan. Selepas itu, dari bulan ketujuh (ke-7) sehingga bulan kedua belas (12), AUM agregat minimum sebanyak RM200,000.00 pada setiap masa. Pada tahun kedua CPS Pelanggan dan seterusnya, Pelanggan mesti mengekalkan deposit dan/atau pelaburan dan/atau Bancassurance/Bancatakaful minimum seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 (A).
- 2.2 Bank boleh memutuskan dari semasa ke semasa untuk menukar syarat Baki Minimum bagi amaun yang didepositkan atau dilaburkan oleh Pelanggan dan/atau amaun pinjaman/pembiayaan/sewa beli individu minimum seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 dan akan memberi notis terdahulu selama dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Pelanggan. Kegagalan untuk mengekalkan syarat Baki Minimum dalam Klausula 2.1 boleh mengakibatkan

penamatan atau penggantungan perkhidmatan dan keistimewaan di bawah CPS setelah Bank memberi pemberitahuan terdahulu selama empat belas (14) hari kalendar.

- 2.3 Bank boleh dengan memberi pemberitahuan terdahulu selama empat belas (14) hari kalendar, memindahkan secara automatik Pelanggan kepada mana-mana segmen pelanggan lain secara automatik. Sekiranya Pelanggan dipindahkan secara automatik ke segmen '*Prime Banking*', penggunaan perkhidmatan dan/atau keistimewaan Pelanggan di bawah '*Prime Banking*' (selepas pemindahan efektif) akan dianggap sebagai persetujuan Pelanggan kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat Bank yang mengawal '*Prime Banking*'. Terma-Terma dan Syarat-Syarat Bank yang mengawal '*Prime Banking*' disediakan untuk Pelanggan dan boleh diakses secara dalam talian di laman web Bank di [www.cimb.com.my](http://www.cimb.com.my).

### 3A. PROGRAM PENAMAAN

- 3A.1 Bank boleh melanjutkan CPS kepada penama yang dikemukakan oleh Pelanggan di bawah program penamaan Bank tertakluk kepada penama memenuhi kriteria yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 dan/atau Klausula 3A.

#### 3A.2 Program Penama Preferred

- (a) Bank boleh melanjutkan CPS Bank kepada maksimum tiga (3) ahli keluarga terdekat Pelanggan (ibu bapa, pasangan atau anak sahaja) yang dinamakan oleh Pelanggan dan dikemukakan kepada Bank ("**Penama Preferred**"). Pelanggan hanya boleh membuat penamaan tersebut jika beliau memenuhi kriteria yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 pada setiap masa.
- (b) Penama Preferred mestilah merupakan seorang pemegang akaun deposit bersama dengan Pelanggan. CPS Penama Preferred adalah tertakluk kepada Pelanggan mengekalkan CPSnya dan syarat Baki Minimum AUM seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 (A).
- (c) Kegagalan Pelanggan dan/atau Penama Preferred (yang juga dipertimbangkan sebagai Pelanggan setelah diberikan CPS) untuk mengekalkan syarat Baki Minimum bagi AUM seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1(A) boleh membawa kepada pemberhentian, penamatan atau penggantungan CPS Pelanggan dan/atau Penama Preferred Pelanggan setelah memberi notis bertulis terdahulu empat belas (14) hari kalendar kepada Pelanggan dan Penama Preferred.
- (d) Bank boleh menukar, menambah, meminda atau mengubah kriteria bagi Penama Preferred untuk layak kepada CPS Bank dan syarat Baki Minimum bagi AUM untuk mengekalkan CPS Penama Preferred setelah memberi notis bertulis terdahulu dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Pelanggan dan Penama Preferred.

#### 3A.3 Program Penama Preferred Serantau

- (a) Bank boleh melanjutkan CPS Bank kepada sesiapa yang tinggal di Malaysia yang dinamakan oleh seorang pelanggan CIMB Preferred dari negara ASEAN ("**Penama Preferred Serantau**").
- (b) Penama Preferred Serantau mestilah merupakan seorang pelanggan sedia ada Bank dan/atau CIMB Islamic yang memegang jumlah AUM agregat minimum sebanyak RM50,000.00 pada setiap masa dari tarikh penamaan bagi tempoh dua belas (12) bulan supaya menjadi layak bagi CPS selama dua belas (12) bulan ("**Tempoh Percubaan**").
- (c) Setelah dilanjutkan dengan CPS dan selepas Tempoh Percubaan, Penama Preferred Serantau mestilah mengekalkan syarat Baki Minimum bagi AUM seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1(A).



- (d) Kegagalan Penama Preferred Serantau (yang juga dipertimbangkan sebagai seorang Pelanggan setelah diberikan CPS) untuk mengekalkan AUM minimum dalam Bank dan/atau CIMB Islamic atau dilaburkan dalam mana-mana produk pelaburan Bank dan/atau CIMB Islamic seperti yang dinyatakan dalam Klausa 3A.3 (b) boleh membawa kepada pemberhentian, penamatan atau penggantungan CPS Penama Preferred Serantau, setelah memberi notis bertulis terdahulu empat belas (14) hari kalendar kepada Penama Preferred Serantau.
- (e) Bank boleh menukar, menambah, meminda atau mengubah kriteria semasa Tempoh Percubaan Penama Preferred Serantau supaya layak kepada CPS Bank dan syarat Baki Minimum bagi AUM untuk mengekalkan CPS Penama Preferred Serantau setelah memberi notis bertulis terdahulu dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Penama Preferred Serantau.

### 3. SEGMENT 'PRIVATE WEALTH'

- 3.1 Bank merizabkan hak untuk menaik taraf CPS Pelanggan ke segmen '*private wealth*' Bank yang menawarkan kepada Pelanggan manfaat dan perkhidmatan tambahan yang akan dimaklumkan oleh Bank. Manfaat-manfaat tambahan ini boleh diubah, diubahsuai, digantung dan/atau ditamatkan oleh Bank dengan memberi notis selama empat belas (14) hari kalendar kepada Pelanggan. Penaiktarafan kepada segmen '*private wealth*' hendaklah tertakluk kepada Pelanggan memenuhi dua (2) syarat di bawah. Pelanggan mesti memenuhi sama ada Syarat 1a atau 1b **dan** Syarat 2 untuk melayak diri:

Syarat 1a: Aset-aset Di Bawah Pengurusan	Syarat 1b: Kredit Di Bawah Pengurusan	Syarat 2: WM / Baki CASA/-i
RM 1,000,000 dan ke atas	RM 3,000,000 dan ke atasve	RM 500,000 dan ke atas

- i. Syarat 1(a): AUM akan dikira menggunakan purata baki akhir bulan bagi tiga (3) bulan terakhir Pelanggan; atau
  - ii. Syarat 1(b): Kredit Di Bawah Pengurusan ("**CUM**"). CUM ditakrifkan sebagai jumlah baki tertunggak bagi produk-produk pinjaman dan/atau pembiayaan yang dipegang oleh Pelanggan dengan Bank dan/atau CIMB Islamic. CUM terpakai kepada sebarang kemudahan pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank dan/atau CIMB Islamic melainkan dinyatakan secara khusus sebaliknya. CUM akan dikira berdasarkan baki tertunggak Pelanggan pada akhir bulan sebelumnya. Untuk akaun bersama, hanya jumlah baki tertunggak peminjam/pelanggan utama yang akan diambil kira.
  - iii. Pelanggan mesti memenuhi Syarat 2 (syarat agregat untuk WM + baki Akaun Semasa/-i / Akaun Simpanan/-i ("**CASA/-i**") ("**WM & Baki CASA/-i**"). WM & Baki CASA/-i akan dikira sebagai Jumlah WM + Jumlah CASA/-i berdasarkan purata baki akhir bulan bagi tiga (3) bulan terakhir Pelanggan.
- 3.2 "**Program Penama Private Wealth**": Bank boleh melanjutkan CPS dengan status segmen '*private wealth*' untuk maksimum tiga (3) ahli keluarga terdekat Pelanggan (ibu bapa, pasangan atau anak sahaja) lain yang dinamakan dan dikemukakan kepada Bank oleh Pelanggan dengan status segmen '*private wealth*' ("**Penama Private Wealth**"). Penama Private Wealth hendaklah memegang akaun deposit bersama dengan Pelanggan dengan status segmen '*private wealth*'. CPS Penama Private Wealth adalah tertakluk kepada Pelanggan dengan status segmen '*private wealth*' memenuhi kriteria yang dinyatakan dalam Klausa-Klausa 2.1 dan 3.1 pada setiap masa.

- 3.3 Kegagalan Pelanggan untuk mengekalkan amaun minimum yang dikehendaki oleh segmen '*private wealth*' Bank boleh menyebabkan penghentian, penamatan atau penggantungan Pelanggan dan status segmen '*private wealth*' Penama Private Wealth Pelanggan dengan memberi notis bertulis terdahulu selama empat belas (14) hari kalendar kepada Pelanggan dan Penama Private Wealth. Pelanggan dan Penama Private Wealth akan kekal sebagai CPS dengan syarat Baki Minimum seperti yang dinyatakan dalam Klausula 2.1 dikekalkan. Bank merizabkan hak untuk memindahkan secara automatik Pelanggan dan Penama Private Wealthnya mengikut Klausula 2.3.
- 3.4 Bank boleh menukar, menambah, meminda atau mengubah kriteria untuk melayakkan kepada segmen '*private wealth*' Bank dan/atau syarat Baki Minimum bagi AUM untuk mengekalkan status segmen '*private wealth*' dengan memberi notis bertulis terdahulu selama dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Pelanggan dan Penama Private Wealth.

#### 4. PERKHIDMATAN, MANFAAT DAN KEISTIMEWAAN CIMB PREFERRED ("CP")

- 4.1 Penggunaan Pelanggan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP yang ditawarkan di bawah CPS akan dianggap sebagai persetujuan Pelanggan kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini. Pelanggan dapat menyemak senarai penuh dan lengkap perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CPS dan Terma-Terma dan Syarat-Syarat CIMB Preferred semasa di laman web Bank di [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).

#### 5. KOMUNIKASI ARAHAN

- 5.1 Pelanggan bersetuju secara nyata dan memberi kebenaran yang tidak boleh ditarik balik kepada Bank untuk bertindak atas arahan-arahan Pelanggan yang diberikan melalui pos, yang mana Bank percaya ia dikeluarkan daripada Pelanggan tertakluk kepada Pelanggan memberikan tanggung rugi kepada Bank dalam bentuk dan kandungan sedemikian sebagaimana yang akan ditentukan oleh Bank.
- 5.2 Pelanggan hendaklah mengambil segala langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk mengelakkan penggunaan tanpa kebenaran dan penipuan terhadap PIN, kata laluan dan/atau mekanisme keselamatan, kod akses, ciri-ciri atau peranti lain Pelanggan yang berkaitan dengan mana-mana akaun yang dikekalkan dengan Bank ("**Kod Akses Keselamatan**"). Pelanggan hendaklah memastikan bahawa Kod Akses Keselamatan tidak didedahkan atau ditunjukkan kepada mana-mana orang lain dan Pelanggan hendaklah bertanggungjawab sepenuhnya untuk penggunaan Kod Akses Keselamatan.

#### 6. PENAMATAN CPS, PERKHIDMATAN, MANFAAT DAN KEISTIMEWAAN CP

- 6.1 Bank merizabkan hak untuk memberi notis terdahulu selama empat belas (14) hari kalendar kepada Pelanggan untuk menamat, menyekat atau menggantung CPS Pelanggan dan penggunaan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth sekiranya Pelanggan gagal mengekalkan kriteria kelayakan Baki Minimum yang dinyatakan dalam Klausula 2.1.
- 6.2 Penamatan CPS dan penggunaan perkhidmatan, manfaat dan keistimewaan CP yang diberikan kepada Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth juga boleh disebabkan oleh yang berikut:
- (a) Akuan(-akuan) Deposit, pinjaman/pembiayaan atau produk(-produk) Pelaburan Pelanggan dengan Bank/CIMB Islamic:
    - (i) tidak berada dalam kedudukan yang baik; atau
    - (ii) disyaki oleh Bank/CIMB Islamic untuk digunakan untuk sebarang komplot penipuan; atau

- (iii) pada pendapat Bank/CIMB Islamic telah dijalankan dengan tidak memuaskan; atau
- (b) nama Pelanggan muncul dalam sebarang makluman atau amaran yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa yang berkaitan, atau pihak berkuasa tempatan atau antarabangsa yang lain; atau
- (c) Bank/CIMB Islamic berpendapat yang munasabah bahawa sebarang maklumat/dokumen yang diberikan kepada Bank/CIMB Islamic adalah palsu dan/atau tidak betul dan/atau diusik dan/atau terdapat salah nyata identiti; atau
- (d) Pelanggan memberi notis bertulis kepada Bank untuk menamatkan CPS; atau
- (e) apabila Pelanggan meninggal dunia atau ketidakupayaan mental atau jika Pelanggan melakukan tindakan kebangkrapan; atau
- (f) Pelanggan tidak memenuhi kriteria kelayakan untuk CPS termasuk tetapi tidak terhad kepada syarat Baki Minimum untuk CPS menurut Klausula 2 atau syarat AUM/CUM untuk segmen '*private wealth*' menurut Klausula 3; atau
- (g) Pelanggan melanggar mana-mana Terma dan Syarat ini; atau
- (h) Pelanggan melanggar mana-mana terma dan syarat yang mengawal akaun(-akaun) Deposit, pinjaman/pembiayaan atau produk(-produk) Pelaburan dengan Bank/CIMB Islamic; atau
- (i) Bancassurance/Bancatakaful Pelanggan tidak lagi berkuat kuasa dan/atau Pelanggan melanggar mana-mana terma dan syarat yang mengawal Bancassurance/Bancatakaful; atau
- (j) jika terdapat sebarang perubahan dalam undang-undang atau peraturan yang menjadikannya mustahil atau menyalahi undang-undang untuk Bank /CIMB Islamic meneruskan CPS Pelanggan.

Untuk mengelakkan keraguan, penamatan CPS Pelanggan juga boleh membawa kepada penamatan CPS dan penggunaan Perkhidmatan CP yang diberikan kepada Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth yang dinamakan oleh Pelanggan.

- 6.3 Bank juga merizabkan hak pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa untuk menamat, membatalkan, meminda, mengubahsuai, menyemak semula, menyekat atau menggantung semua atau mana-mana perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP yang sedia ada atau akan disediakan dengan memberi notis terdahulu selama empat belas (14) hari kalendar kepada Pelanggan.
- 6.4 Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan atau pampasan bagi sebarang kerugian atau ganti rugi yang dialami oleh Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth akibat secara langsung atau tidak langsung daripada tindakan penamatan, pembatalan, pindaan, pengubahsuaian, semakan, sekatan atau penggantungan CPS dan/atau semua atau mana-mana perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP dan/atau pemindahan automatik yang dirujuk dalam Klausula 2.3, melainkan yang sama adalah disebabkan oleh keingkaran sengaja atau kecuai melampau Bank. Selanjutnya, tiada sebarang keadaan pun jua Bank akan bertanggungjawab terhadap sebarang ganti rugi teladan atau punitif, kerugian atau ganti rugi tidak langsung, sampingan, turutandan/atau sekunder, termasuk tetapi tidak terhad kepada apa-apa kehilangan keuntungan atau pendapatan atau simpanan, kerugian jangkaan, kerugian pergantungan, kerugian ekonomi tulen atau kerugian atau ganti rugi setara yang Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth mungkin

alami disebabkan oleh apa-apa tindakan atau peninggalan Bank, walaupun Bank telah dinasihatkan tentang kemungkinan kerugian atau ganti rugi sedemikian terlebih dahulu.

- 6.5 Selepas penamatan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth, Bank hendaklah mempunyai hak untuk mengenakan ke atas Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth levi, caj atau fi berkenaan bagi kegagalan untuk menghentikan penggunaan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP.
- 6.6 Penggunaan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP oleh Pelanggan dan/atau Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth akan ditamatkan secara automatik selepas penamatan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP yang diberikan kepada mereka.

## 7. PENGELUARAN TUNAI MESIN JURUWANG AUTOMATIK (ATM)

- 7.1 Pelanggan mempunyai pilihan untuk meningkatkan had pengeluaran ATM sehingga RM10,000.00 dan ini boleh dilakukan secara manual di mana-mana ATM Bank. Walau bagaimanapun, pemindahan pihak ketiga menggunakan Kad ATM akan dihadkan pada maksimum RM5,000.00 sehari.

## 8. BAHAN PEMASARAN

- 8.1 Bank akan terus memaklumkan kepada Pelanggan mengenai tawaran pemasaran dan promosi terkini yang Bank putuskan sebagai berguna dan memberi manfaat kepada Pelanggan seperti peningkatan taraf produk atau perkhidmatan, peningkatan barisan kredit dan manfaat lain yang mana Pelanggan mungkin rasa berharga dalam membantu mengurus akaunnya.
- 8.2 Pelanggan boleh memilih untuk tidak menerima bahan pemasaran dan promosi dengan menghubungi Pusat Panggilan CIMB Preferred di 1300 885 300 atau menulis kepada CIMB Bank Berhad (No. Pendaftaran: 197201001799) di Peti Surat 10063, 50704 Kuala Lumpur, Malaysia. Pelanggan akan membenarkan sehingga lima (5) hari bekerja bagi Bank untuk memproses dan mematuhi permintaan tersebut.
- 8.3 Sekiranya Pelanggan kemudiannya memilih untuk menerima bahan-bahan pemasaran dan promosi ini, Pelanggan boleh menghubungi Pusat Panggilan CIMB Preferred yang disebutkan di atas dan Bank akan membantu Pelanggan dengan permintaan ini.

## 9. PENYATA GABUNGAN

- 9.1 Sekiranya Pelanggan mempunyai berbilang akaun dengan alamat surat-menyurat yang sama, akaun-akaun tersebut akan digabungkan ke dalam satu penyata ("**Penyata Gabungan**").
- 9.2 Hanya akaun penyertaan di mana Pelanggan adalah pemegang akaun tunggal atau pemegang akaun bersama utama akan digabungkan ke Penyata Gabungan.
- 9.3 Penyata Gabungan akan dihantar melalui pos secara bulanan ke alamat Pelanggan yang dikekalkan dalam rekod Bank. Sekiranya Pelanggan tidak ingin menerima salinan fizikal Penyata Gabungan tetapi ingin menerima yang sama melalui e-mel, Pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Bank dengan menghubungi Pusat Panggilan CIMB Preferred di 1300 885 300 atau menulis kepada CIMB Bank Berhad (No. Pendaftaran: 197201001799) di Peti Surat 10063, 50704 Kuala Lumpur, Malaysia atau dengan mengunjungi mana-mana cawangan Bank.

## 10. PERKHIDMATAN MAKLUMAN SMS DAN WHATSAPP

- 10.1 Pelanggan memberi kuasa kepada Bank untuk menghantar sebarang maklumat akaun, kemaskini dan peringatan berhubung dengan akaun Pelanggan yang dikekalkan dengan Bank dan CIMB Islamic termasuk baki tertunggak, baki sedia ada, had overdraf, mengikut mana-mana yang berkenaan, dan apa-apa kemaskini lain yang Bank dan CIMB Islamic boleh sediakan dari semasa ke semasa melalui khidmat pesanan ringkas ("**Makluman SMS**") dan/atau Whatsapp yang dihantar ke nombor mudah alih Pelanggan yang dikekalkan dalam rekod Bank atau CIMB Islamic.
- 10.2 Maklumat, kemaskini dan peringatan yang dihantar melalui Makluman SMS dan/atau Whatsapp tidak akan dianggap sebagai rekod muktamad, konklusif dan terikat dan tidak akan membentuk rekod Bank atau CIMB Islamic untuk akaun yang mana berkaitan apabila ia ditunjukkan bahawa perkara yang sama mengandungi kesilapan jelas atau kesilapan yang berada di luar kawalan munasabah Bank atau CIMB Islamic.
- 10.3 Bagi keselamatan Pelanggan sendiri, Bank boleh menggantung Makluman SMS dan/atau Whatsapp dengan serta-merta dan memaklumkan kepada Pelanggan secepat yang boleh dilaksanakan sekiranya Bank mempunyai sebab untuk mengesyaki bahawa Pelanggan tidak menerima Makluman SMS dan/atau Whatsapp, atau orang lain yang menerima Makluman SMS dan/atau Whatsapp.
- 10.4 Ia adalah tanggungjawab Pelanggan untuk memaklumkan kepada Bank segera jika telefon mudah alih Pelanggan telah hilang atau dicuri, secara bertulis atau dengan melawat mana-mana cawangan Bank. Setelah pemberitahuan tersebut, Makluman SMS dan/atau Whatsapp akan digantung dengan segera sehingga Bank menerima pemberitahuan bertulis Pelanggan berkenaan dengan nombor mudah alih baharu Pelanggan.
- 10.5 Makluman SMS dan/atau Whatsapp akan terus dihantar ke nombor mudah alih Pelanggan melalui rangkaian telefon asing jika Pelanggan menggunakan nombor mudah alih luar negara. Bank tidak akan dipertanggungjawabkan atau bertanggungjawab dalam apa jua cara sekiranya maklumat rahsia Pelanggan dibocorkan atau didedahkan kepada mana-mana orang melalui pengendali rangkaian pihak ketiga melainkan perkara yang sama disebabkan oleh keingkaran sengaja atau kecuai melampau Bank.
- 10.6 Pelanggan boleh meminta untuk berhenti langganan perkhidmatan Whatsapp dengan Bank dengan mengikut proses sebagaimana yang boleh ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- 10.7 Perkhidmatan WhatsApp dimiliki oleh pihak ketiga yang tidak berkaitan dengan Bank. Pelanggan hendaklah secara bebas dipandu oleh dasar privasi WhatsApp dan pihak ketiga atau syarikat kumpulan WhatsApp.
- 10.8 Bank tidak membuat representasi dan tidak memberi waranti berkenaan dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh mana-mana penyedia perkhidmatan selular atau oleh WhatsApp atau mana-mana penyedia perkhidmatan lain yang membolehkan Bank untuk menghantar maklumat, kemas kini dan peringatan melalui WhatsApp kepada Pelanggan.
- 10.9 Pelanggan tidak akan mempertanggungjawabkan Bank atas ketiadaan perkhidmatan WhatsApp atau kegagalan prestasi oleh penyedia perkhidmatan, jika ada, yang dilibatkan oleh Bank atau apa-apa kerugian atau ganti rugi ke atas Pelanggan akibat daripada penggunaan perkhidmatan WhatsApp untuk sebab-sebab yang bukan disebabkan oleh Bank, termasuk tetapi tidak terhad kepada bencana alam, wabak/pandemik, sekatan undang-undang, kerosakan dalam rangkaian telekomunikasi atau kegagalan rangkaian, atau apa-apa sebab lain yang berada di luar kawalan Bank.
- 10.10 Bank tidak menjamin kerahsiaan atau keselamatan mesej sama ada secara peribadi atau sebaliknya melalui perkhidmatan WhatsApp. Bank tidak memberikan waranti dan/atau representasi dalam bentuk apa pun berhubung dengan sistem dan rangkaian atau fungsi atau

prestasi mereka dan Bank tidak akan bertanggungjawab atas sebarang kerugian atau ganti rugi bila-bila masa dan bagaimanapun jua dialami atau ditanggung oleh Pelanggan atau oleh mana-mana orang yang disebabkan oleh atau berkaitan dengan perkhidmatan WhatsApp melainkan perkara yang sama ditunjukkan sebagai akibat daripada keingkaran sengaja atau kecuaiian melampau Bank.

## 11. ARAHAN TELEKOMUNIKASI

- 11.1 Bagi memastikan Bank melaksanakan arahan-arahan secara tepat, semua panggilan telefon antara Pusat Panggilan Pilihan CIMB/pegawai Bank dan Pelanggan akan direkodkan dan Pelanggan memberikan persetujuannya untuk rakaman tersebut dan seterusnya bersetuju bahawa rakaman tersebut akan dianggap sebagai muktamad, konklusif dan mengikat Pelanggan. Bank juga boleh memantau panggilan-panggilan tersebut bagi tujuan untuk meningkatkan perkhidmatannya.
- 11.2 Atas permintaan Pelanggan, Pusat Panggilan CIMB Preferred / pegawai Bank diberi kuasa untuk mengedarkan maklumat yang berkaitan dengan akaun Pelanggan, kadar pertukaran atau kadar faedah/ keuntungan melalui telefon, telex atau faksimile. Maklumat / kadar sedemikian jika diberikan melalui telefon, tidak akan mengikat Bank melainkan kemudiannya disahkan secara bertulis oleh Bank.
- 11.3 Pelanggan bersetuju bahawa Bank diberi kuasa untuk bergantung dan bertindak dengan sewajarnya atas arahan yang diterima oleh Pusat Panggilan CIMB Preferred / pegawai Bank daripada Pelanggan melalui telefon, telefon mudah alih (termasuk SMS atau Perkhidmatan Pesanan Multimedia yang dihantar dari telefon mudah alih Pelanggan dalam rekod Bank), aplikasi perbankan mudah alih, telex, faksimile, e-mel atau kaedah-kaedah telekomunikasi lain (secara kolektif dikenali sebagai "**Arahan Telekomunikasi**") selepas mengambil langkah yang munasabah untuk mengesahkan identiti Pelanggan. Bank tidak akan bertanggungjawab kepada Pelanggan dan/atau mana-mana orang untuk sebarang kerugian atau ganti rugi yang dialami oleh Pelanggan dan/atau mana-mana orang sekiranya Arahan Telekomunikasi tersebut sebenarnya berasal daripada individu yang tidak diberi kuasa melainkan perkara yang sama adalah disebabkan oleh keingkaran sengaja atau kecuaiian melampau Bank.
- 11.4 Bank boleh (tetapi tidak akan mempunyai kewajipan untuk) bertindak atas Arahan Telekomunikasi dan boleh menganggap perkara yang sama seperti diberikan kuasa sepenuhnya oleh dan mengikat Pelanggan selagi Pusat Panggilan CIMB Preferred / pegawai Bank yang berkenaan percaya bahawa Arahan Telekomunikasi adalah tulen pada masa ia diberikan .
- 11.5 Bank boleh (tetapi tidak akan mempunyai kewajipan untuk) mengesahkan Arahan Telekomunikasi dengan pengenalanpastian T-pin dan kod pengenalanpastian atau pertanyaan lain sebagaimana yang ditentukan oleh Bank boleh dari semasa ke semasa dan Pelanggan hendaklah bertanggungjawab sepenuhnya terhadap mana-mana penyalahgunaan T-pin atau kod pengenalanpastian.
- 11.6 Pelanggan memperakui untuk memastikan Bank dan pengarah-pengarah, pegawai-pegawai, pekerja-pekerja, ejen-ejen dan wakil-wakilnya ("**Wakil Bank**") menanggung rugi terhadap semua tuntutan, permintaan, tindakan, prosiding, ganti rugi, (sama ada secara langsung atau tidak langsung), kerugian (termasuk kerugian turutan), kos dan perbelanjaan yang ditanggung oleh Bank dan/atau Wakil Bank yang timbul daripada apa-apa yang dilakukan atau ditinggalkan untuk dilakukan menurut mana-mana arahan yang diberikan oleh Pelanggan dan/atau diterima melalui Arahan Telekomunikasi, melainkan perkara yang sama disebabkan oleh keingkaran sengaja atau kecuaiian melampau Bank.
- 11.7 Bank tidak mempunyai kewajipan untuk menerima dan bertindak terhadap Arahan Telekomunikasi untuk:
  - menukar mandat akaun;

- menukar penandatanganan yang diberi kuasa;
  - memberi Surat Kuasa Wakil kepada orang/entiti lain;
  - menutup akaun Pelanggan dan memindahkan baki yang tinggal daripada akaun Pelanggan; atau
  - memindahkan dana dan/atau melaksanakan sebarang transaksi kewangan melebihi had harian maksimum yang dibenarkan oleh Bank dan disampaikan kepada Pelanggan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- 11.8 Bank boleh memperkenalkan langkah keselamatan selanjutnya untuk memastikan sejauh mungkin Arahan Telekomunikasi telah diberi kuasa oleh Pelanggan.
- 11.9 Pemegang akaun bersama mana-mana akaun Pelanggan dengan Bank dan/atau CIMB Islamic tidak diberi kuasa untuk melaksanakan Arahan Telekomunikasi dan/atau pertanyaan berhubung dengan CPS melalui Pusat Panggilan CIMB Preferred. Arahan telekomunikasi tidak dibenarkan untuk akaun bersama dengan mandat operasi 'dan'.

## 12. MATA BONUS

- 12.1 Tertakluk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat, Pelanggan adalah layak untuk memperolehi mata bonus ("**Mata Bonus**") daripada pembelian Pelanggan transaksi dan aktiviti yang pradi-tentukan atau dipilih ("**barangan, produk dan/atau perkhidmatan penyertaan**") seperti yang ditentukan oleh Bank dari semasa ke semasa. Barangan, produk dan/atau perkhidmatan penyertaan dan Mata Bonus yang diperolehi boleh disemak di laman web Bank di [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my)
- 12.2 Bank boleh memberi notis terdahulu yang mencukupi kepada Pelanggan:
- (i) menentukan, mengubah, meminda, menggantung dan/atau menarik balik senarai barangan, produk dan/atau perkhidmatan penyertaan atau mana-mana bahagiannya;
  - (ii) menentukan, mengubah, menggantung dan/atau meminda Mata Bonus yang akan dianugerahkan berkenaan dengan mana-mana barangan, produk dan/atau perkhidmatan penyertaan yang dibeli oleh Pelanggan.
- 12.3 Tertakluk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini, Mata Bonus hanya akan dianugerahkan berkaitan dengan transaksi yang dilakukan oleh Pelanggan dari tarikh Bank memaklumkan kepada Pelanggan secara bertulis mengenai CPSnya.
- 12.4 Mata Bonus akan dibundarkan ke angka terdekat. Contohnya, untuk transaksi yang layak untuk dianugerahkan Mata Bonus antara 1.0 hingga 1.9, satu (1) Mata Bonus akan dianugerahkan.
- 12.5 Mata Bonus yang diperolehi akan dianugerahkan secara bulanan kepada Pelanggan, dengan syarat bahawa pada tarikh penghargaan, Pelanggan tidak memungkirkan sebarang Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.
- 12.6 Kelayakan Pelanggan untuk menggunakan atau menikmati Mata Bonus yang dianugerahkan akan tertakluk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat Program Ganjaran Ahli yang boleh disemak di laman web Bank di [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my) dan dengan syarat bahawa Mata Bonus adalah sah dan ianya belum tamat tempoh atau ditamatkan oleh Bank.
- 12.7 Melainkan dinyatakan atau dipersetujui sebaliknya oleh Bank, Mata Bonus tidak akan boleh dipindahkan kepada mana-mana pihak lain, ditebus atau ditukar dengan Bank untuk wang tunai atau untuk apa-apa barangan, produk atau perkhidmatan lain.
- 12.8 Butir-butir Mata Bonus yang diperolehi dapat disemak oleh Pelanggan melalui CIMB Clicks, penyata bulanan Bank dan/atau Penyata Gabungan.
- 12.9 Pelanggan dikehendaki menyemak transaksi Mata Bonus dan memaklumkan kepada Bank mengenai sebarang pertikaian yang berkaitan dengan kesilapan, percanggahan, perhitungan

yang tidak betul, rekod tidak betul, entri yang tidak betul atau sebarang pertikaian lain yang berkaitan dengan Mata Bonus dalam tempoh empat belas (14) hari kalendar dari tarikh pengeposan penyata dalam talian melalui CIMB Clicks dan/atau tarikh penerimaan penyata bulanan Bank dan/atau Penyata Gabungan bulanan Bank, sekiranya gagal Pelanggan akan dianggap sebagai telah menerima secara konklusif bahawa entri Mata Bonus dalam penyata yang disediakan dalam talian melalui CIMB Clicks dan/atau terkandung di dalam penyata bulanan Bank dan/atau penyata Gabungan Preferred bulanan Bank adalah benar dan betul dan mungkin tidak layak meminta agar sebarang kesilapan atau ketidaktepatan diperbetulkan.

12.10 Mata Bonus yang dianugerahkan oleh Bank hanya boleh ditebus oleh Pelanggan untuk barangan, produk atau perkhidmatan ditetapkan oleh Bank yang disenaraikan dalam Katalog Ganjaran Ahli mengikut Terma-Terma dan Syarat-Syarat Program Ganjaran Ahli. Katalog Ganjaran Ahli boleh disemak di laman web Bank di [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my).

### 13. KLAUSA PRIVASI

13.1 Pelanggan dengan ini mengesahkan bahawa Pelanggan telah membaca, memahami dan bersetuju untuk terikat dengan Notis Privasi Kumpulan CIMB (yang boleh didapati di [www.cimbbank.com.my](http://www.cimbbank.com.my) atau [www.cimbislamic.com](http://www.cimbislamic.com)) dan Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini, sebagaimana yang mungkin berkaitan dengan pemprosesan maklumat peribadi Pelanggan. Untuk mengelakkan keraguan, Pelanggan bersetuju bahawa Notis Privasi tersebut dianggap telah digabungkan dengan merujuk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.

13.2 Sekiranya Pelanggan membekalkan maklumat peribadi dan kewangan yang berkaitan dengan pihak ketiga, termasuk maklumat berkaitan dengan waris kadim dan tanggungan Pelanggan ("**pihak ketiga**"), untuk tujuan membuka atau mengendalikan akaun/kemudahan Pelanggan dengan Bank atau sebaliknya melanggan produk dan perkhidmatan Bank, Pelanggan dengan ini (a) mengesahkan bahawa Pelanggan telah memperoleh persetujuan daripada pihak ketiga atau sebaliknya layak untuk memberikan maklumat peribadi dan kewangan pihak ketiga kepada Bank dan untuk Bank menggunakannya mengikut Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini; (b) bersetuju untuk memastikan bahawa maklumat peribadi dan kewangan pihak ketiga adalah tepat; (c) bersetuju untuk mengemaskini Bank secara bertulis sekiranya terdapat apa-apa perubahan material kepada maklumat peribadi dan kewangan pihak ketiga; dan (d) bersetuju dengan hak Bank untuk menamatkan CPS dan/atau perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP apabila pemberitahuan terdahulu diberikan kepada Pelanggan sekiranya persetujuan tersebut ditarik balik oleh mana-mana pihak ketiga.

13.3 Di mana Pelanggan mengarahkan Bank untuk melaksanakan apa-apa jenis transaksi merentas sempadan (termasuk membuat atau menerima bayaran), butir-butir yang berkaitan dengan transaksi merentas sempadan (termasuk maklumat yang berkaitan dengan yang terlibat dalam transaksi tersebut) boleh diterima dari atau dihantar ke luar negara, di mana ia boleh diakses (sama ada secara langsung atau tidak langsung) oleh pengawal selia dan pihak berkuasa luar negara berhubung dengan tugas sah mereka (contohnya pencegahan jenayah). Dengan mengarahkan Bank dan/atau ejen Bank untuk memasuki sebarang transaksi merentas sempadan bagi pihak Pelanggan, Pelanggan bersetuju dengan pendedahan tersebut di atas bagi pihak Pelanggan dan pihak lain yang terlibat dalam transaksi merentas sempadan tersebut.

13.4 Bank boleh pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa pada masa kini dan/atau pada masa akan datang menjalankan pemeriksaan rujukan yang diperlukan termasuk tetapi tidak terhad kepada semakan pelaporan/rujukan kredit dengan agensi pelaporan/rujukan kredit, termasuk tetapi tidak terhad kepada CCRIS, FIS dan/atau mana-mana agensi lain dan/atau dari mana-mana institusi kewangan untuk membolehkan Bank memastikan status Pelanggan sebagaimana yang diperlukan untuk membantu membuat keputusan sebagai contoh apabila Bank perlu (a) menyemak butir-butir mengenai permohonan untuk kredit dan yang berkaitan dengan kredit atau kemudahan lain; (b) menguruskan kredit dan akaun atau kemudahan yang berkaitan dengan kredit, termasuk menjalankan kajian terhadap portfolio Pelanggan; (c) memulihkan hutang; dan/atau sebarang tujuan yang berkaitan dengan atau berhubungan



dengan akaun/kemudahan di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini. Pelanggan akan dikaitkan oleh agensi pelaporan/rujukan kredit kepada mana-mana nama lain yang Pelanggan guna atau telah gunakan dan mana-mana pemohon secara bersama dan berasingan. Bank juga boleh berkongsi maklumat mengenai Pelanggan dan bagaimana Pelanggan menguruskan akaun/kemudahan Pelanggan dengan agensi pelaporan/rujukan kredit yang berkaitan dan untuk mana-mana agensi pelaporan/rujukan kredit untuk mendedahkan maklumat kredit anda kepada pelanggannya untuk tujuan pengesanan penipuan dan pencegahan penipuan.

- 13.5 Meskipun selepas Pelanggan telah memberikan kepada Bank dengan sebarang maklumat, Pelanggan mempunyai pilihan untuk menarik balik persetujuan yang diberikan sebelumnya, kecuali di mana pendedahan maklumat Pelanggan adalah perlu untuk penyediaan Kemudahan dan/atau perkhidmatan berkaitan atau pelaksanaan kontrak dengan Pelanggan untuk mematuhi keperluan kontrak atau untuk mematuhi sebarang keperluan undang-undang.
- 13.6 Bagi tujuan klausa ini, Kumpulan CIMB terdiri daripada CIMB Group Holdings Berhad dan semua syarikat berkaitannya seperti yang ditakrifkan dalam Seksyen 7 Akta Syarikat 2016 dan syarikat-syarikat yang dikawal bersama yang menyediakan perkhidmatan kewangan dan lain-lain perkhidmatan yang dikawal selia, tidak termasuk syarikat, cawangan-cawangan, pejabat-pejabat dan bentuk kehadiran lain yang beroperasi di luar Malaysia, dan penggunaan perkataan "Bank" hendaklah dibaca sebagai rujukan kepada Kumpulan CIMB.
- 13.7 Klausa ini adalah tanpa prejudis kepada sebarang klausa lain dalam terma-terma dan syarat-syarat berkaitan dengan akaun deposit dan/atau akaun/produk pelaburan dan/atau Bancassurance/Bancatakal dan/atau perjanjian lain Pelanggan dengan Bank dan/atau CIMB Islamic yang memperuntukkan pendedahan maklumat.

#### 14. NOTIS PENTING

- 14.1 Bank adalah berhak pada bila-bila masa untuk mengubahsuai, mengubah, memadam, menambah atau meminda mana-mana Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini termasuk tetapi tidak terhad kepada menambah, mengubahsuai, mengubah atau menentukan terma-terma dan syarat-syarat lanjut berhubung dengan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan yang ditawarkan kepada Pelanggan ("**Pindaan**"), dengan memberi notis terdahulu selama dua puluh satu (21) hari kalendar kepada Pelanggan.
- 14.2 (a) Pemberitahuan kepada Pelanggan berkenaan dengan sebarang Pindaan boleh melalui salah satu kaedah komunikasi berikut:
  - (i) pengumuman di laman web Bank; dan/atau
  - (ii) notis di cawangan-cawangan Bank; dan/atau
  - (iii) iklan di dalam satu surat akhbar pilihan Bank; dan/atau
  - (iv) notis kepada alamat surat-menyurat terakhir diketahui Pelanggan; dan/atau
  - (v) mel elektronik ("e-mel") ke alamat e-mel Pelanggan atau dengan mana-mana cara komunikasi serta-merta lain yang dipilih oleh Bank, contohnya: khidmat pesanan ringkas (SMS), Whatsapp dan mel suara.

(b) Peruntukan terperinci mengenai Pindaan boleh didapatkan dalam notis itu sendiri atau boleh diberikan kepada Pelanggan atas permintaan. Pindaan tersebut disifatkan sebagai terikat Pelanggan dari tarikh yang boleh ditentukan oleh Bank dalam pemberitahuan tersebut. Pelanggan bersetuju untuk mengakses laman web Bank di [www.cimbpreferred.com.my](http://www.cimbpreferred.com.my) pada selang masa yang tetap untuk menyemak Terma-Terma dan Syarat-Syarat CIMB Preferred dan memastikan bahawa mereka sentiasa dikemaskini dengan sebarang perubahan pada Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.

(c) Notis yang diberikan oleh Bank adalah dianggap diterima oleh Pelanggan pada masa paling awal yang berikut:-

- (i) tarikh notis diposkan dalam laman web Bank atau cawangan Bank; atau
- (ii) tarikh penerbitan pertama dalam satu surat khabar pilihan Bank; atau
- (iii) pada masa penghantaran, jika dihantar melalui serahan tangan atau kurier; atau
- (iv) tujuh (7) hari kalendar selepas; (a) tarikh pengeposan notis; atau (b) tarikh pengeposan notis kepada Pelanggan; atau
- (v) serta-merta, pada masa notis dihantar kepada Pelanggan, jika dihantar melalui faksimile, e-mel atau cara komunikasi serta-merta lain (termasuk Whatsapp, SMS dan rakaman suara).

- 14.3 Pelanggan mengakui bahawa CPS adalah peribadi dan tidak boleh dipindah milik.
- 14.4 a) Bank boleh (tetapi tidak diperlukan untuk) menghantar pemberitahuan atau komunikasi lain kepada Pelanggan melalui pos biasa, serahan tangan, perkhidmatan kurier, faksimile, e-mel, telefon, SMS, Whatsapp, perkhidmatan mel suara atau melalui apa-apa cara lain yang ia anggap sesuai. Pemberitahuan boleh melalui rakaman suara, teks atau mesej elektronik lain dan boleh dihantar ke alamat surat-menyurat, alamat e-mel, nombor telefon mudah alih Pelanggan atau butiran perhubungan lain dalam rekod Bank. Pemberitahuan adalah berkesan dan dianggap telah diterima oleh Pelanggan dalam cara yang sama diberikan dalam Klausula 14.2(c).
- b) Pelanggan bertanggungjawab untuk memastikan notis dan/atau komunikasi daripada Bank tidak dibaca atau diakses oleh mana-mana pihak ketiga. Bank tidak akan bertanggungjawab dalam apa cara sekalipun untuk:
- (i) apa-apa pemaluan diakibatkan atau untuk apa-apa kerugian atau ganti rugi, jika notis dan/atau komunikasi tersebut daripada Bank telah dibaca atau diakses oleh mana-mana pihak ketiga; dan
  - (ii) apa-apa kerugian dan ganti rugi yang dialami oleh Pelanggan diakibat oleh apa-apa:-
    - (a) kesilapan dalam penghantaran;
    - (b) ketidaktepatan, ketidaklengkapan, kelewatan, tidak dihantar atau silap penghantaran kepada mana-mana pihak ketiga;
    - (c) maklumat diakses dengan tidak betul, atau penggunaan atau tafsiran maklumat yang dihantar dengan salah atau tidak dibenarkan; dan
    - (d) menuntut untuk fitnah atau slander berbangkit daripada mana-mana maklumat dihantar melainkan Pelanggan menunjukkan mereka berbangkit daripada dan adalah diakibatkan secara langsung oleh kecuaiian melampau dan/atau keingkaran sengaja Bank.
- c) Pelanggan mestilah memaklumkan Bank dengan segera jika terdapat apa-apa perubahan (i) alamat surat-menyurat, (ii) alamat e-mel, (iii) nombor telefon dan/atau (iv) butiran lain Pelanggan yang direkod dengan Bank, melalui saluran yang dibenarkan oleh Bank, untuk memastikan semua notis dan/atau komunikasi sampai Pelanggan tepat pada masanya.
- 14.5 Pelanggan hendaklah dengan segera memaklumkan kepada Bank dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan oleh Pelanggan penyata akaun dari Bank tentang sebarang peninggalan, entri yang tidak betul, debit yang dilakukan dengan salah, kesilapan, percanggahan atau ketidaktepatan apa jua bentuk dalam penyata akaun, sekiranya gagal, Pelanggan akan dianggap sebagai telah secara konklusif menerima entri dan sehingga tarikh entri terakhir dalam penyata akaun sebagai benar dan betul dan mungkin tidak layak meminta agar sebarang kesilapan, percanggahan atau ketidaktepatan diperbetulkan.
- 14.6 Masa hendaklah menjadi intipati tetapi kegagalan Bank menjalankan atau menangguhkan pelaksanaan atau penguatkuasaan hak atau remedies terhadap Pelanggan tidak akan beroperasi sebagai suatu penepian begitu juga dengan apa-apa pelaksanaan sebahagian daripada mana-mana hak atau remedi tidak akan prejudis atau mempengaruhi hak Bank untuk kemudiannya bertindak secara tegas selaras dengan hak atau remedies.

- 14.7 Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kerugian, ganti rugi, kecederaan, kesulitan atau rasa malu yang dialami oleh Pelanggan, Penama Preferred dan/atau Penama Preferred Serantau dan/atau Penama Private Wealth disebabkan oleh kelewatan dalam prestasi atau kegagalan prestasi kewajipan Bank yang disebabkan oleh sebarang sebab di luar kawalan munasabah Bank, termasuk tetapi tidak terhad kepada komputer, elektronik, elektrik, kegagalan sistem, kepincangan, gangguan atau kerosakan untuk sebarang tempoh masa.
- 14.8 Ketidaksahan, ketidaksahihan atau ketidakboleh-kuatkuasaan mana-mana peruntukan dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini tidak akan menjejaskan kesahan, kesahihan atau kebolehtuakuasaan mana-mana peruntukan lain Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.
- 14.9 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini hendaklah pada setiap masa dan dari semasa ke semasa tertakluk kepada, ditadbir oleh dan ditafsirkan selaras dengan undang-undang Malaysia dan kaedah-kaedah, peraturan-peraturan, dan garis panduan Bank Negara Malaysia, dan badan-badan kawal selia lain yang berkaitan yang mana Bank tertakluk kepadanya. Pelanggan menyerahkan kepada bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia.
- 14.10 Hak dan kelayakan Bank di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini hendaklah terus berkuatkuasa dan dilaksanakan dan akan terus bertahan dalam sebarang penamatan atau penggantungan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP oleh Bank.
- 14.11 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini akan terus menjadi sah dan mengikat walaupun apa-apa pemindahan atau penyerahan hak perniagaan, operasi-operasi, asset-aset atau liabiliti-liabiliti Bank atau apa-apa perubahan dalam Bank atau mana-mana syarikat yang mana perniagaan Bank dijalankan buat masa ini.
- 14.12 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini hendaklah sebagai tambahan kepada dan tidak menjejaskan apa-apa susunan tertentu berkenaan dengan penggunaan perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP pada masa kini atau selepas ini wujud antara Bank dan Pelanggan atau apa-apa terma-terma dan syarat-syarat sebagaimana yang dinyatakan dalam mana-mana surat atau notis yang diberikan oleh Bank kepada Pelanggan dari semasa ke semasa.
- 14.13 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini akan terus menjadi sah dan mengikat walaupun kematian Pelanggan dan hendaklah mengikat pewaris, wakil diri dan pengganti hak milik Bank dan Pelanggan masing-masing. Hak dan kewajipan Pelanggan di bawah CPS dan/atau Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini tidak boleh diserahkan atas apa-apa jua sebab.
- 14.14 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini akan menggantikan semua terma-terma dan syarat-syarat, perjanjian-perjanjian atau pengaturan-pengaturan sebelumnya, jika ada, yang dilakukan di antara Bank dengan Pelanggan, sama ada secara bertulis atau lisan berkenaan dengan CPS dan/atau perkhidmatan, manfaat dan/atau keistimewaan CP.
- 14.15 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini adalah tambahan dan tertakluk kepada perjanjian dan/atau terma-terma dan syarat-syarat yang mengawal operasi, perkhidmatan, manfaat dan keistimewaan berhubung dengan dan/atau yang timbul di bawah akaun deposit dan/atau pelaburan dan/atau Bancassurance/Bancatakaful Pelanggan berkenaan yang dikekalkan dengan Bank.
- 14.16 Di mana konteks mengizinkan, perkataan yang memaksudkan nombor tunggal hendaklah termasuk nombor majmuk dan sebaliknya, perkataan yang memaksudkan jantina maskulin hendaklah termasuk jantina feminin serta neuter dan sebaliknya.

14.17 Bagi aduan-aduan yang berkaitan dengan CPS, Pelanggan boleh menghubungi Unit Resolusi Pelanggan Bank yang mempunyai alamat, telefon dan e-mel berikut (atau mempunyai alamat, telefon dan e-mel lain yang boleh ditukar oleh Bank melalui pemberitahuan kepada Pelanggan):

Alamat : Unit Resolusi Pelanggan,  
Peti Surat 10338,  
Pejabat Pos Besar Kuala Lumpur 50710 Wilayah Persekutuan  
Tel : 1300 885 300 (Pusat Panggilan CIMB Preferred)  
Alamat E-mel : [contactus@cimb.com](mailto:contactus@cimb.com)

14.18 Bagi sebarang pertanyaan lain, sila kunjungi mana-mana cawangan Bank seluruh negara atau hubungi Pusat Panggilan CIMB Preferred di 1300 885 300/ +603 2295 6888 atau e-mel [cimbpreferred.callcentre@cimb.com](mailto:cimbpreferred.callcentre@cimb.com)