

Transaksi 'Direct Debit'5 APRIL 2020

- 1. Akaun saya telah didebit dengan deskripsi 'Direct Debit'. Transaksi itu untuk apa sebenarnya?**

Kami ingin memberi penjelasan bahawa transaksi '*direct debit*' ini adalah transaksi sah yang telah dibuat oleh anda. Insiden-insiden terpencil ini adalah berkenaan dengan transaksi tidak lengkap dengan peniaga luar negara seperti perkhidmatan/langganan penstriman dalam talian. Oleh itu, deskripsi transaksi telah dilabel semula sebagai '*direct debit*'. Kami memohon maaf atas kekeliruan.

- 2. Mengapakah amaun transaksi tidak sepadan dengan transaksi lepas saya dengan peniaga yang sama?**

Transaksi yang dibuat dengan peniaga luar negara adalah tertakluk kepada fi peniaga luar negara 1% oleh MasterCard. Oleh sebab itu, amaun akhir yang dipaparkan di CIMB Clicks dan penyata anda mungkin berlebihan sedikit berbanding dengan amaun transaksi.

Selepas mengambil kira maklum balas pelanggan, kami telah memutuskan untuk membayar balik caj peniaga luar negara 1% oleh MasterCard pada 10 April 2020 untuk transaksi yang dibuat menggunakan kad debit CIMB.

- 3. Adakah caj-caj ini baru? Mengapakah pihak bank tidak memaklumkan pelanggan tentang caj ini ?**

Caj ini bukan caj baru dan telah dinyatakan di dalam laman web dan lembaran pendedahan produk. CIMB telah mengecualikan caj tersebut sebelum ini dan hanya bermula mengenakan caj ini pada bulan Mac .

Selepas mengambil kira maklum balas pelanggan, kami telah memutuskan untuk membayar balik caj peniaga luar negara 1% oleh MasterCard pada 10 April 2020 untuk transaksi yang dibuat menggunakan kad debit CIMB.

- 4. Adakah bank akan terus mengenakan fi peniaga luar negara 1% MasterCard untuk transaksi yang dibuat dengan peniaga luar negara pada masa hadapan ?**

Tidak, bank tidak akan mengenakan fi peniaga luar negara 1% MasterCard untuk transaksi kad debit yang dibuat dalam Ringgit Malaysia (MYR) dengan peniaga luar negara . Kami akan menyerap caj tersebut.

- 5. Terdapat pelanggan lain yang mengadu bahawa akaun mereka telah didebit untuk bayaran pinjaman, tetapi saya tidak mempunyai pinjaman dengan CIMB.**

Bayaran pinjaman tersebut adalah berkenaan dengan moratorium auto 6 bulan yang diumumkan oleh Bank Negara Malaysia. Jika anda tidak mempunyai pinjaman dengan CIMB, anda tidak perlu bimbang, kerana perkara ini tidak berkaitan dengan transaksi '*direct debit*' yang merupakan transaksi kad debit yang sah.

6. Saya ingin mengetahui butiran transaksi saya .

Kami telah menghantar SMS dengan butiran transaksi berkenaan kepada semua pelanggan yang terkesan pada 4 April 2020.

7. Saya telah menerima SMS dengan butiran transaksi '*Direct Debit*' saya, tetapi saya tidak melakukan apa-apa transaksi pada tarikh yang dinyatakan di dalam SMS tersebut.

Tarikh yang dinyatakan di dalam SMS adalah tarikh di mana peniaga telah memproses transaksi itu, mungkin pada **hari yang sama** atau **sehingga 3 hari** selepas tarikh transaksi yang sebenar.

8. Mengapakah saya tidak menerima SMS dari pihak bank tentang isu transaksi '*Direct Debit*'?

SMS telah dihantar kepada pelanggan tentang transaksi-transaksi peniaga luar negara yang dibuat dari 15 Mac 2020 ke 31 Mac 2020.

Deskripsi transaksi '*Direct Debit*' itu biasanya digunakan untuk transaksi seperti *auto debits*/arahan tetap dengan pengebil tempatan termasuk agensi insurans, syarikat telekomunikasi (*telcos*), yayasan amal, dan sebagainya. Oleh sebab transaksi seperti ini tidak dilakukan di luar negara, fi peniaga luar negara 1% MasterCard tidak dikenakan, dan oleh itu SMS tidak dihantar kepada pelanggan-pelanggan yang tidak mempunyai transaksi debit secara langsung atau *direct debit* dengan pengebil tempatan.

Jika anda ingin penjelasan tentang transaksi '*Direct Debit*' anda, sila emel cru@cimb.com.

Unit Penyelesaian Pelanggan kami akan menyemak selanjutnya dan kemudian memberi tahu anda tentang butiran transaksi '*Direct Debit*' tersebut.