

Co-opbank Pertama

e-Banking Charter

Co-opbank Pertama (“CBP”) is committed to ensuring that the products and services provided to you via our website located at <https://www.cbp.com.my/> (CBP Corporate Website), <https://www.helocbp.com.my> (HELOCBP) and <https://www.helobiz.com.my> (HELOBiz) is reliable, convenient and effective.

Therefore, CBP is highly committed to providing:

1. Security

Security is of utmost importance to us and we are committed to protecting the security of the operations of Internet Banking. Our security measures are continuously monitored and reviewed to protect, secure and safeguard your transactions.

At CBP, we are committed to ensuring the security of the operations of Internet Banking by allowing only the authorized user/person to have access to customer details. To uphold this commitment, we kindly advise our users to:

- i) Not to share their ID and password with others;
- ii) Always logged off after completing transactions; and
- iii) Not to display their information to unauthorized persons.
- iv) Stay vigilant and protect your personal information to reduce the risk of falling victim to fraudsters and scammers

2. Privacy and Confidentiality of Personal Data

We take all reasonable precautionary measures to protect and safeguard the privacy of your personal, banking and financial information as well as any other information that you have shared with us. All the customer data information is secure and encrypted to ensure that your information remains confidential and secure during transmission. Our security measures are continuously monitored, reviewed and tested periodically by us.

3. Reliable and Quality Services

We are highly committed to ensuring that customers received the reliable and high-quality services of Internet Banking. We shall ensure that the deployment of our hardware, software, and equipment is only handled by qualified and trained personnel. All authorized employees involved in providing the services are fully trained with the necessary required skills to provide a better service to you. We shall regularly update and enhance our electronic banking services to provide you with access to the latest features, technology, and security advancements.

4. Transparency of Products and Services

We shall ensure in the best possible way that information on all products and services are transparent and accurate. We shall not provide misleading or convey false representation with regard to the products and services that we offer to you. We also ensure fair and accurate disclosures to users at all times. We will consistently ensure that all terms and conditions adhere to Shariah principles.

5. Prompt Response to Customer Enquiries and Complaints

We constantly strive to maintain the highest level of service and welcome your suggestions, comments, feedback, inquiries, or complaints that you may have in respect of our products or services. We will ensure that relevant steps are taken to resolve your complaints promptly. You may visit the “Contact Us” page to reach us.

6. Availability of the services channel

Currently, our system is available from 6:00 AM until 12:00 midnight. After this time, there is no access to our Internet Banking (HELOCBP) and Corporate Internet Banking (HELOBiz).

Digital Banking & Electronic Channel Department

Ibu Pejabat

Wisma Co-Opbank Pertama

No 115 Jalan Raja Muda Abdul Aziz

Kampung Bharu,

50300 Kuala Lumpur

Tel: 1300 88 7650

Fax: 03 – 2691 7790

Email: info@cbp.com.my

Co-opbank Pertama

Piagam Perbankan Elektronik (e-Banking)

Co-opbank Pertama ("CBP") komited untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang disediakan kepada anda melalui laman web kami di <https://www.cbp.com.my/> (Laman web Korporat CBP), <https://www.helocbp.com.my> (HELOCBP) dan <https://www.helobiz.com.my> (HELOBiz) adalah boleh dipercayai, mudah alih dan berkesan.

Oleh itu, CBP berkomitmen untuk menyediakan:

1. Keselamatan

Keselamatan adalah yang paling penting bagi kami dan kami berjanji untuk melindungi keselamatan operasi Perbankan Internet. Langkah-langkah keselamatan kami sentiasa dipantau dan ditinjau untuk melindungi dan menjaga transaksi anda.

Di CBP, kami berusaha memastikan keselamatan operasi Perbankan Internet dengan membenarkan hanya pengguna/orang yang dibenarkan sahaja yang mempunyai akses kepada maklumat pelanggan.

Pengguna dinasihatkan untuk:

- i) Tidak berkongsi ID dan kata laluan mereka dengan individu lain;
- ii) Sentiasa log keluar selepas transaksi selesai;
- iii) Tidak memaparkan maklumat mereka kepada orang yang tidak dibenarkan.
- iv) Sentiasa berjaga-jaga dan lindungi maklumat peribadi anda untuk mengurangkan risiko menjadi mangsa fraud dan scammer.

2. Privasi dan Kebenaran Data Peribadi

Kami mengambil semua langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk melindungi dan menjaga privasi maklumat peribadi, perbankan, kewangan dan sebarang maklumat lain yang anda kongsi dengan kami. Semua maklumat data pelanggan adalah selamat dan dienkripsi untuk memastikan bahawa maklumat anda kekal sulit dan selamat semasa penghantaran. Langkah-langkah keselamatan kami sentiasa dipantau, ditinjau dan diuji secara berkala oleh kami.

3. Perkhidmatan yang Boleh Dipercayai dan Berkualiti

Kami sangat komited untuk memastikan pelanggan menerima perkhidmatan Perbankan Internet yang boleh dipercayai dan berkualiti tinggi. Kami akan memastikan pemasangan perkakasan, perisian dan peralatan kami hanya diuruskan oleh kakitangan yang berkecuali dan terlatih. Semua pekerja yang dibenarkan yang terlibat dalam menyediakan perkhidmatan telah dilatih sepenuhnya dengan kemahiran yang diperlukan untuk

menyediakan perkhidmatan yang lebih baik kepada anda. Kami akan sentiasa mengemaskini dan meningkatkan perkhidmatan perbankan elektronik kami supaya anda mempunyai akses kepada ciri-ciri terkini, teknologi, dan peningkatan keselamatan.

4. Ketelusan Produk dan Perkhidmatan

Kami akan memastikan dengan cara terbaik maklumat tentang semua produk dan perkhidmatan adalah jelas dan tepat. Kami tidak akan memberikan maklumat yang menyesatkan atau memberi gambaran palsu tentang produk dan perkhidmatan yang kami tawarkan kepada anda. Kami juga akan memastikan pendedahan yang adil dan tepat kepada pengguna setiap masa. Kami akan sentiasa memastikan bahawa semua terma dan syarat mematuhi prinsip Syariah.

5. Tindak Balas Pantas terhadap Pertanyaan dan Aduan Pelanggan

Kami sentiasa berusaha untuk mengekalkan tahap perkhidmatan yang tertinggi dan mengalu-alukan cadangan, komen, maklum balas, pertanyaan, atau aduan yang anda mungkin miliki berkenaan produk atau perkhidmatan kami. Kami akan memastikan langkah-langkah yang relevan diambil untuk menyelesaikan aduan anda dengan segera. Anda boleh melawat halaman "Hubungi Kami" untuk menghubungi kami.

6. Ketersediaan saluran perkhidmatan

Pada masa ini, sistem kami boleh diakses dari jam 6:00 pagi sehingga jam 12:00 tengah malam. Selepas waktu ini, tiada akses kepada Perbankan Internet (HELOCBP) dan Perbankan Internet Korporat (HELOBiz).

Digital Banking & Electronic Channel Department

Ibu Pejabat
Wisma Co-Opbank Pertama
No 115, Jalan Raja Muda Abdul Aziz
Kampung Bharu,
50300 Kuala Lumpur
Tel: 1300 88 7650
Fax: 03 – 2691 7790
Email: info@cbp.com.my