

## **PRIVACY POLICY**

RHB Banking Group (which shall include its holding company, subsidiary(s), and any associated company(s), including any company as a result of any restructuring, merger, sale or acquisition) ("RHB") values your trust in us and respects the need to maintain the security and confidentiality of information that you provide to us, whether or not you are a RHB customer ("Customer"), a customer who has registered for our Merge content ("Registered User") [hereinafter collectively referred as "RHB Customer"] or a visitor to our website ("Visitor"). RHB is committed to protect each individual's privacy. That is our pledge to you.

This Privacy Policy sets out RHB's general practices relating to the use and storage of the information you have provided to us online via this website. If you wish to obtain more information on the manner in which RHB processes your information, please refer to the PDPA Privacy Notice.

### **Information Received**

We receive various types of information via this website when you make a general inquiry or provide feedback, when you make an appointment to see our Customer Service Personnel or where you are applying for new products or services, including but not limited to the following:

- Information that personally identifies you, such as your name, NRIC/passport number, contact details or background information ("Personal Information");
- If you are a RHB Customer, your account number, financial information or other information relevant to your account with RHB; and
- Information consisting your physical/mental health ("Sensitive Information"), if any.

### **Purpose of Collection**

We will process the information you have provided to us for any of the following purposes, depending on the circumstances in which you provided the said information to us:-

- a. Interest to join RHB Premier via Merge by RHB's website

Your customer information which is already in our possession, along with any additional information you may provide via this website will be used to provide you with the RHB Premier services you have requested.

- b. Visitor to our website

If you are a Visitor to our website, you are not required to provide us with any information about you, unless you are making a general inquiry, providing feedback, requesting for an appointment with our Customer Service personnel or where you are applying for new products or services.

## **Cookies**

A cookie is an alphanumeric identifier which we transfer to your hard drive through your web browser when you visit our website. Whether you are a RHB Customer or Visitor, as you browse through our website, you may be subject to the use of cookies to retain information about your web browser and usage preferences for general visitor analysis. This will help us to improve your user experience on our site. Cookies may also be used to compile aggregate information about areas of our website that are visited most frequently. By accessing our website, you agree to us placing cookies on your computer or device. If you wish to reject our cookie, you can configure your browser to do so.

## **Confidentiality and Security of Information**

We shall strive to ensure that security measures are exemplary and that all confidential information received shall only be used in the course of providing financial services to you.

- a. We assure that only proven development tools and techniques are used, whether they relate to security or encryption technologies. These are subject to risk analyses, and guidelines are regularly tested and updated to ensure that information received from RHB Customer/Visitor through the Internet is secured.
- b. We assure that access to information by RHB employees or its agents are limited through system access control mechanisms and positive authentication systems. We also maintain mechanisms such as audit logs and electronic journals.
- c. All RHB employees are bound by a code of ethics and we assure that the privacy of your information is protected by a confidentiality agreement at all times.
- d. If your information is to be shared with agents, affiliates and/or any other third party as stated in this Privacy Policy, your information is also protected by a confidentiality agreement at all times.

## **Use and Sharing of Information**

- e. We assure you that the whole or any part of the information received from you shall not be divulged, reproduced or used for any purpose other than that as stated in this Privacy Policy, or where applicable, our PDPA Privacy Notice, unless duly authorised by you or in the restricted circumstances permitted by law.
- f. However, we do reserve the right to use the information provided by you to perform necessary credit checks or to assist other financial institutions in assessing your credit worthiness and collection of debts.
- g. RHB may share specific information about you, if you are a RHB Customer, only with an agent or affiliate (including members of the RHB Banking Group) so as to share our full range of products and services with you.
- h. If you are a Visitor to our website, RHB may also share non-specific information about you whether with an agent or affiliate or other reputable third parties, so as to advise you of opportunities and offers that may be of interest to you.
- i. Third parties with whom RHB shares your information are not permitted to retain any customer information unless you have specifically expressed interest in their products or services and/or have authorised the same.

**Limit on Distribution of Information**

If you are a RHB Customer, you have the option of limiting or preventing distribution of information by notifying RHB in writing by post or facsimile transmission to the address and facsimile number as stated in our PDPA Privacy Notice.

**Accessibility and Accuracy of Information**

We strive to ensure that RHB Customer's information is accurate and kept up to date. However, in order to ensure that your records are kept up to date, we encourage you to assist us by informing us in the event that your records require to be updated, are found to be incomplete or inaccurate in the manner indicated in our PDPA Privacy Notice. You may also access your information in a similar manner.

If you are a Visitor, you also have the right to access and/or correct any of your information currently in our possession by contacting:

Banking Services : +603 9206 8118

Investment Services : +603 2071 9000

Insurance Services : +603 2180 3000

**Customer Questions or Complaints**

RHB honours its commitment to protect its customers' privacy. If you have any queries, concerns or complaints on customer information or services, please contact us via post or facsimile transmission to us at the following address, or call us.

**RHB Banking Group Customer Care Centre**

Level 7, Menara AA, Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia.

Telephone number: 03 9206 8118

Facsimile number: 03 9206 8088

Email: [customer.service@rhbgroup.com](mailto:customer.service@rhbgroup.com)

## **DASAR PRIVASI**

RHB Banking Group (yang hendaklah termasuk syarikat pemegangannya, anak syarikat, dan mana-mana syarikat bersekutu, termasuk mana-mana syarikat yang terhasil daripada apa-apa penstrukturan semula, penggabungan, penjualan atau pengambilalihan) ("RHB") menghargai kepercayaan anda terhadap kami dan menghormati keperluan mengekalkan keselamatan dan kerahsiaan maklumat yang anda berikan kepada kami, sama ada anda ialah pelanggan RHB ("Pelanggan") atau tidak, pelanggan yang telah mendaftar untuk kandungan Merge kami ("Pegguna Berdaftar") [selepas ini secara bersama dirujuk sebagai "Pelanggan RHB"] atau pelawat laman sesawang kami ("Pelawat"). RHB komited untuk melindungi privasi setiap individu. Inilah janji kami kepada anda.

Dasar Privasi ini menetapkan amalan umum berkaitan dengan penggunaan dan penyimpanan maklumat yang telah anda berikan kepada kami secara dalam talian menerusi laman sesawang ini. Jika anda ingin mendapatkan lebih banyak maklumat tentang cara bagaimana RHB memproses maklumat anda, sila rujuk Notis Privasi PDPA.

### **Maklumat yang Diterima**

Kami menerima pelbagai jenis maklumat menerusi laman sesawang ini apabila anda membuat pertanyaan umum atau memberikan maklum balas, apabila anda membuat temu janji untuk berjumpa dengan Kakitangan Perkhidmatan Pelanggan kami atau apabila anda memohon produk atau perkhidmatan baharu, termasuk tetapi tidak terhad pada yang berikut:

- Maklumat yang mengenal pasti diri anda secara peribadi, seperti nama, nombor Kad Pengenalan / pasport, butir perhubungan atau maklumat latar belakang ("Maklumat Peribadi");
- Jika anda Pelanggan RHB, nombor akaun anda, maklumat kewangan atau maklumat lain yang relevan dengan akaun RHB anda; dan
- Maklumat yang terdiri daripada maklumat kesihatan fizikal/mental anda ("Maklumat Sensitif"), jika ada.

### **Tujuan Pengumpulan**

Kami akan memproses maklumat yang telah anda berikan kepada kami untuk mana-mana tujuan yang berikut, bergantung pada keadaan apabila anda memberikan maklumat tersebut kepada kami:

- a. Penyertaan pelanggan RHB Premier menerusi Merge pada laman sesawang RHB.  
Maklumat anda sebagai pelanggan yang telah ada dalam simpanan kami, bersama-sama dengan apa-apa maklumat tambahan yang mungkin anda berikan menerusi laman sesawang ini akan digunakan untuk memberikan perkhidmatan RHB Premier kepada anda yang anda mohon.
- b. Pelawat laman sesawang kami  
Jika anda ialah Pelawat laman sesawang kami, anda tidak dikehendaki memberikan apa-apa maklumat tentang diri anda, melainkan anda ingin membuat pertanyaan umum, memberikan maklum balas, memohon temu janji dengan kakitangan Perkhidmatan Pelanggan kami atau jika

anda memohon produk atau perkhidmatan baharu.

## **Kuki**

Kuki ialah pengecam abjad angka yang kami pindahkan ke dalam pemacu keras anda menerusi pelayar anda apabila anda melayari laman sesawang kami. Sama ada anda ialah Pelanggan RHB atau Pelawat, apabila anda melayari laman sesawang kami, anda mungkin perlu menggunakan kuki untuk mengekalkan maklumat tentang pelayar anda dan keutamaan penggunaan untuk tujuan analisis umum pelawat. Perkara ini akan membantu kami menambah baik pengalaman anda sebagai pengguna di laman kami. Kuki boleh juga digunakan untuk mengumpul maklumat agregat tentang bahagian laman kami yang paling kerap dilawati. Dengan mengakses laman sesawang kami, anda bersetuju agar kami meletakkan kuki pada komputer atau peranti anda. Jika anda ingin menolak kuki kami, anda boleh konfigurasi pelayar anda untuk berbuat demikian.

## **Kerahsiaan dan Keselamatan Maklumat**

Kami akan berusaha memastikan yang langkah keselamatan adalah yang terbaik dan bahawa semua maklumat rahsia yang diterima hanya akan digunakan bagi menyediakan perkhidmatan kewangan untuk anda.

- j. Kami menjamin bahawa hanya alat pembangunan dan teknik yang terbukti sahaja digunakan, sama ada berkaitan dengan keselamatan atau teknologi penyulitan. Perkara ini tertakluk pada analisis risiko, dan garis panduannya sentiasa diuji dan dikemas kini bagi memastikan maklumat yang diterima daripada Pelanggan/Pelawat RHB menerusi internet adalah selamat.
- k. Kami menjamin bahawa akses kepada maklumat oleh kakitangan RHB atau ejennya adalah terhad melalui mekanisme sistem kawalan akses dan sistem pengesahihan positif. Kami juga menyenggara mekanisme seperti log audit dan jurnal elektronik.
- l. Semua kakitangan RHB terikat dengan kod etika dan kami menjamin bahawa privasi maklumat anda dilindungi melalui perjanjian kerahsiaan sepanjang masa.
- m. Jika maklumat anda perlu dikongsi dengan ejen, sekutu dan/atau mana-mana pihak ketiga yang lain sebagaimana yang dinyatakan dalam Dasar Privasi ini, maklumat anda juga dilindungi melalui perjanjian kerahsiaan sepanjang masa.

## **Penggunaan dan Perkongsian Maklumat**

- n. Kami menjamin bahawa keseluruhan atau mana-mana bahagian maklumat yang diterima daripada anda tidak akan didedahkan, dihasilkan semula atau digunakan untuk apa-apa tujuan lain selain daripada yang dinyatakan dalam Dasar Privasi ini, atau jika berkaitan, dalam **Notis Privasi PDPA** kami, melainkan anda mengizinkan sewajarnya atau dalam keadaan yang terbatasi yang dibenarkan oleh undang-undang.
- o. Walau bagaimanapun, kami berhak menggunakan maklumat yang anda berikan untuk melakukan pemeriksaan kredit yang perlu atau untuk membantu institusi kewangan lain dalam menilai kebolehpercayaan kredit dan pemungutan hutang.

- p. RHB boleh berkongsi maklumat khusus tentang anda, jika anda ialah Pelanggan RHB, hanya dengan ejen atau sekutu (termasuk ahli RHB Banking Group) agar dapat berkongsi keseluruhan produk dan perkhidmatan kami dengan anda.
- q. Jika anda ialah Pelawat laman sesawang kami, RHB boleh juga berkongsi maklumat tidak khusus tentang anda sama ada dengan ejen atau sekutu atau pihak ketiga lain yang bereputasi baik, agar dapat menasihati anda akan peluang dan tawaran yang mungkin mendatangkan minat kepada anda.
- r. Pihak ketiga yang dikongsi maklumat anda oleh RHB tidak dibenarkan untuk mengekalkan apa-apa maklumat pelanggan melainkan anda telah secara khusus menyatakan minat anda dalam produk atau perkhidmatan mereka dan/atau telah mengizinkan perkara yang sama.

### **Had Penyebaran Maklumat**

Jika anda ialah Pelanggan RHB, anda mempunyai pilihan untuk menghadkan atau menghalang penyebaran maklumat dengan memberitahu RHB secara bertulis melalui pos atau penghantaran faksimile ke alamat dan nombor faksimile sebagaimana yang dinyatakan dalam **Notis Privasi PDPA** kami.

### **Kebolehcapaian dan ketepatan maklumat**

Kami berusaha memastikan maklumat Pelanggan RHB adalah tepat dan sentiasa dikemas kini. Walau bagaimanapun, bagi memastikan rekod anda sentiasa dikemas kini, kami menggalakkan anda untuk membantu kami dengan memberitahu kami sekiranya rekod anda perlu dikemas kini, didapati tidak lengkap atau tidak tepat dalam cara yang dinyatakan dalam **Notis Privasi PDPA** kami. Anda boleh juga mengakses maklumat anda dalam cara yang sama.

Jika anda ialah Pelawat, anda juga berhak mengakses dan/atau membetulkan apa-apa maklumat tentang anda yang kami miliki pada masa ini dengan menghubungi:

Perkhidmatan Perbankan : +603 9206 8118  
Perkhidmatan Pelaburan : +603 2071 9000  
Perkhidmatan Insurans : +603 2180 3000

### **Pertanyaan atau Aduan Pelanggan**

RHB memandang tinggi komitmennya untuk melindungi privasi pelanggannya. Jika anda mempunyai apa-apa pertanyaan, kebimbangan atau aduan berkaitan dengan maklumat atau perkhidmatan pelanggan, sila hubungi kami melalui pos atau penghantaran faksimile ke alamat yang berikut, atau telefon kami.

### **Pusat Perkhidmatan Pelanggan RHB Banking Group**

Aras 7, Menara AA, Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia.  
Nombor telefon: 03 9206 8118  
Nombor faksimile: 03 9206 8088  
E-mel: [customer.service@rhbgroup.com](mailto:customer.service@rhbgroup.com)