

MAYBANK WESTERN UNION® MONEY TRANSFER<sup>SM</sup> SERVICE IS PROVIDED ON THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

1. DEFINITIONS AND INTERPRETATIONS

In these Terms and Conditions, unless the context requires otherwise, references to "we", "us", "our" and "Bank" are to Malayan Banking Berhad and Maybank Islamic Berhad, and references to "you", "your" or "Customer" means the customer of the Bank using the fund transfer service of Western Union to Western Union Service Provider /Agents outside of Malaysia.

"Current Account" means any Maybank current account maintained by the Sender.

"Savings Account" means any Maybank savings account maintained by the Sender.

"Service Provider /Agent" means service from providers of Western Union-branded money transfer services.

"Sales and Services Tax (SST)" means any tax payable on the supply of goods, services or other things in accordance with the provisions of the SST Law.

"SST Law" means the principal legislations, subsidiary legislations, statutory orders and regulations governing the application of SST, as amended from time to time.

"Foreign Exchange" means money transfer payments made in the currency of the destination country.

"Service Fee" means the fees charged by us to you for making a Money Transfer.

"Money Transfer" means the monies which is sent by the Sender to the Receiver through the Maybank Western Union® Money Transfer<sup>SM</sup> service.

"Sender" means you as an individual who request a Maybank Western Union Money Transfer Service to send a money transfer to the Receiver.

"Receiver" means the individual designated by you to receive the Money Transfer.

2. AGREEMENT

2.1 This Agreement is between you and us, offering the service in conjunction with WESTERN UNION ("Western Union") to provide you with the MAYBANK WESTERN UNION® MONEY TRANSFER<sup>SM</sup> service.

2.2 Maybank Western Union® Money Transfer<sup>SM</sup> transactions can be sent and collected in cash (the "cash to cash" service) at Service Providers/Agents, Customers may call the Western Union Customer Service line at 1800-81-3399 for the address and operating hours of Service Providers/Agents. Some locations are open 24 hours.

2.3 Money Transfers are usually available within minutes for pick up by the Receiver, subject to the opening hours of the receiving Service Provider/Agent. Account-based money

transfer services are available upon request to limited countries/territories. Account-based transfers generally take up to 5 business days. Exceeding amount limitations, regulatory restrictions or other restrictions in certain countries may delay the transaction.

- 2.4 Money Transfers will be paid in cash. Some Service Providers/Agents may however pay by cheque or a combination of cash and cheque or may offer or the Receiver may choose other ways to receive funds and some money transfers may be paid directly to accounts. All cash payments are subject to availability, Receivers showing documentary evidence of their identity and providing all details about the money transfer required by Western Union, including the Sender's and the Receiver's names, the Receiver's ID, country of origin, approximate sum, money transfer control number (MTCN), test question and answer (for South Africa only) and any other conditions or requirements applicable at the Service Provider/Agent location. You authorize Western Union to honor the Receiver's choice of method to receive funds even if it differs from yours. Cash money transfers shall be paid to the person that Service Providers/Agents deem entitled to receive the transaction after verification of identity often through examination of identification documents or such evidence that we or Service Providers/Agents may require. Such payment can be made even when the form filled out by the Receiver contains minor errors. Neither the Bank, Western Union nor Service Providers/Agents carry out a comparison of the "To Send Money" form against the "To Receive Money" form to verify the address given for the Receiver. The Receiver will be required to provide proof of identification by producing any legal identification acceptable in the respective receiving country, a test question answer (for South African countries only) or both to receive funds in cash. Test questions are not an additional security feature and cannot be used to time or delay the payment of a transaction and are prohibited in certain countries.
- 2.5 Applicable law prohibits money transmitters from doing business with certain individuals and countries. We and Western Union are required to screen all transactions against lists of names provided by the governments of the countries in which we do business, including the US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the European Union. If a potential match is identified, the Bank and Western Union may research the transaction to determine if the name matched is the individual on the relevant list. On occasion, customers are required to provide additional identification or information, delaying transactions. This is a legal requirement for all transactions processed by Western Union (inclusive of transfers that originate and terminate outside of the US).

### 3. SERVICE FEES

- 3.1 Written information explaining how we charge you for sending a Money Transfer will either be displayed prominently at our location or shown to you prior to completion of the payment order. Unless applicable law in the destination country requires otherwise, you will bear all fees for the Money Transfer. In certain cases, payment of a Money Transfer may be subject to local taxes and service charges. For information on fees and charges, please refer to [www.maybank.com](http://www.maybank.com).

#### 4. FOREIGN EXCHANGE

4.1 Money transfer payments will normally be made in the currency of the destination country (in some countries payment is available only in U.S. dollars or other alternate currency). In addition to the Service Fee applicable to each transfer and if the currency which you present to the receiving country's Service Provider/Agent is not the currency to be received by the Receiver, all currency is converted at Western Union's current exchange rate. The currency will be converted at the time of transfer and the Receiver will receive the foreign currency amount shown on the transaction form. In a few countries local regulations require the currency to be converted at the time the Receiver is paid, in which case the exchange rate and any amounts shown on the transaction form may be subject to exchange rate fluctuations between the time of transfer and the time the Receiver collects the funds. Western Union calculates its rate of exchange based on commercially available interbank rates plus a margin. Most rates of exchange are adjusted several times daily in line with the relevant closing rate of global financial markets. The exchange rate applied may be less favourable than some publicly reported commercial exchange rates used in transactions between banks and other financial institutions. Any difference between the currency exchange rate offered to customers and the currency exchange rate received by Western Union will be kept by Western Union (and, in some instances, Service Providers/Agents) and us in addition to Service Fees. Additional information about exchange rates for specific destination countries can be obtained by calling Western Union Customer Service line at 1800-81-3399 or at [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com).

4.2 Sending and receiving in countries that provide payment in multiple currencies: you must select the currency of payment at the time the Money Transfer is sent. The Service Fee and the money we and Western Union (or Service Providers/Agents, mobile phone or account provider) makes when they change the funds into foreign currency may vary based upon the payment currency selected. In some countries it is possible to decide to receive the funds in a currency different from the one that you selected. Western Union (or Service Providers/Agents, mobile phone or account provider) may make additional money when your funds are converted into the currency selected by the Receiver.

#### 5. SST

5.1 If applicable and required under the SST Law, 6% SST will be imposed for the Service Fee per transaction.

#### 6. TRANSFER LIMIT

6.1 The daily transfer transaction limit for cash is as per below:  
Individual: minimum RM1.00, up to RM9,999.00 per day.

## 7. SPECIAL SERVICES

- 7.1 SMS - Where available, Western Union offers free SMS notification to indicate that the transaction has been collected by the Receiver (for you) or that funds are available for collection (for the Receiver). Charges applied by the service provider are the exclusive responsibility of the Sender or Receiver. If permitted by applicable law, the SMS will be sent to your and/or Receiver's mobile number that you have provided. Western Union will send SMS messages to a third party gateway for delivery. Western Union is not responsible for undelivered SMS or technical malfunctions that occur outside of its proprietary systems.
- 7.2 ACCOUNT BASED TRANSFERS -Where available, the Receiver may incur additional fees for receiving your funds through a mobile telephone or to a bank or other account based transfers provided by Service Provider/Agent in the respective receiving countries. Transfers should be sent to a local (Receiver) currency account, otherwise the receiving institution may convert the funds at its own exchange rate or reject the transaction. The Receiver's agreement with its mobile phone service, mobile wallet, bank or other account provider governs the account and determines their rights, liability, fees, funds availability and account limitations. In the event the account number provided (including mobile phone numbers for mobile accounts) does not belong to the named Receiver, the transfer will be credited to the account number provided by you. Neither Western Union or we accept responsibility to you or to any account holder for any fees, exchange rates used for conversion to non-local currency, acts or omissions of the destination or intermediary financial service providers.

## 8. CANCELLATION

- 8.1 You may request for a cancellation of the Money Transfer prior to the disbursement of the Money Transfer only. Any cancellation request after disbursement has been made will not be entertained.
- 8.2 You are required to ensure the Money Transfer details are correct before you proceed with the transaction. Money Transfer cancellation can only be performed via Maybank2u before 9.30PM on the same day when the transaction is made. There will be no refund of the Service Fee and SST (if applicable). Only the principal amount will be refunded to the debited Maybank current or saving account within next working day.

## 9. REFUND

- 9.1 We will refund the principal amount of the Money Transfer (at the applicable exchange rate described herein in effect at the time the refund is made) upon your written request if payment to the Receiver is not made or credited within 45 days. Sender Fee refunds are made upon your written request if the Money Transfer is not available to the Receiver within the time specified for the selected service, subject to the business hours of, and availability of funds at, the location selected for payment and other conditions, including, without limitation, conditions beyond the control of Western Union or Service Provider/Agents, such as inclement weather or telecommunications failure. Service Fees

are not refunded if the Money Transfer is stopped at your request. Payment of some money transfers may be delayed as a result of the application of United States or other applicable laws. To the extent allowed by law, we may deduct an administrative charge from money transfers that are not picked up within one year of the send date.

## 10. LIABILITY

10.1 EXCEPT AS OTHERWISE EXPRESSLY STATED IN THESE TERMS AND CONDITIONS OF ACCESS AND TO THE EXTENT PERMITTED UNDER LAWS AND REGULATIONS (WHICH INCLUDES ANY GUIDELINES, CIRCULARS OR RULES ISSUED BY RELEVANT GOVERNING BODIES), NEITHER WE NOR WESTERN UNION SHALL IN ANY EVENT BE LIABLE FOR ANY LOSS OR DAMAGES HOWSOEVER ARISING WHETHER IN CONTRACT, TORT, NEGLIGENCE, STRICT LIABILITY OR ANY OTHER BASIS, INCLUDING WITHOUT LIMITATION ANY LOSS OF PROFITS, LOSS OF BUSINESS, LOSS OF USE, LOSS OF GOODWILL, LOSS OF SAVINGS, LOSS OF OPPORTUNITY, BUSINESS INTERRUPTION OR OTHER CONSEQUENTIAL, SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT, EXEMPLARY OR PUNITIVE DAMAGES ARISING IN CONNECTION WITH YOUR ACCESS OR USE OR THE INABILITY TO ACCESS OR USE MAYBANK2U (OR ANY THIRD PARTY LINK TO OR FROM MAYBANK2U), PROVIDED THE SAME WAS NOT CAUSED BY THE US, RELIANCE ON THE INFORMATION CONTAINED IN MAYBANK2U, ANY TECHNICAL, HARDWARE OR SOFTWARE FAILURE OF ANY KIND, THE INTERRUPTION, ERROR, OMISSION, DELAY IN OPERATION, COMPUTER VIRUSES, OR OTHERWISE WHICH ARE BEYOND OUR CONTROL. NEITHER WE NOR WESTERN UNION GUARANTEE THE DELIVERY OR SUITABILITY OF ANY GOODS OR SERVICES PAID FOR BY MEANS OF A MONEY TRANSFER. YOUR MONEY TRANSFER DATA IS CONFIDENTIAL TO YOU AND SHOULD NOT BE SHARED WITH ANY OTHER PERSON OTHER THAN THE RECEIVER. YOU ARE CAUTIONED AGAINST SENDING MONEY TO ANY PERSON YOU DO NOT KNOW. IN NO EVENT SHALL WE, WESTERN UNION OR ANY SERVICE PROVIDERS/AGENTS BE LIABLE IF YOU COMMUNICATE MONEY TRANSFER DATA TO ANY PERSON OTHER THAN THE RECEIVER. IN NO EVENT SHALL WE, WESTERN UNION OR ANY SERVICE PROVIDERS/AGENTS BE LIABLE FOR DAMAGES FOR DELAY, NONPAYMENT OR UNDERPAYMENT OF THE MONEY TRANSFER, OR NON-DELIVERY OF ANY SUPPLEMENTAL MESSAGE, WHETHER CAUSED BY NEGLIGENCE ON THE PART OF THEIR EMPLOYEES OR AGENTS OR OTHERWISE, BEYOND THE SUM EQUIVALENT TO US\$500.00 (IN ADDITION TO REFUNDING THE PRINCIPAL AMOUNT OF THE MONEY TRANSFER AND THE SERVICE FEE). IN NO EVENT WILL WE, WESTERN UNION OR SERVICE PROVIDERS/AGENTS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. THE FOREGOING DISCLAIMER SHALL NOT LIMIT OUR, WESTERN UNION'S OR SERVICE PROVIDER'S/AGENT'S LIABILITY FOR DAMAGES RESULTING FROM OUR, WESTERN UNION'S OR SERVICE PROVIDER'S/AGENT'S GROSS NEGLIGENCE OR INTENTIONAL MISCONDUCT IN THOSE JURISDICTIONS WHERE SUCH A LIMITATION OF LIABILITY IS VOID. NEITHER WE NOR WESTERN UNION SHALL BE LIABLE TO YOU FOR ANY COSTS, EXPENSES, LOSSES OR DAMAGES WHATSOEVER ARISING FROM THE MONEY TRANSFER OR DISCLOSURE OF INFORMATION (AS DEFINED BELOW) WHETHER BY REASON OF ANY MISSTATEMENT, OMISSION, DELAY OR ANY OTHER MATTER IN CONNECTION THERETO WHATSOEVER.

We reserve the right to change these terms and conditions or the offered service by giving twenty one (21) days prior notice via such mode as we deemed appropriate. We, Western Union and Service Providers/Agents may refuse to provide service to any person based on reason(s) as deemed appropriate.

## 11. DATA PROTECTION

- 11.1 Your personal information is controlled by and processed by the Bank and Western Union under applicable laws. We use personal information you provide to us when using our products and services, as well as other information that is collected or generated during our relationship with you and information that are publicly available. This includes information from other services like money transfers, bill payments, loyalty or membership program details, previous use of our services history, and marketing choices. This information is used to provide you with the services you have asked for and for activities such as administration, customer service, anti-money laundering, compliance and legal duties, validate your details, to help us understand our consumers by doing analysis and research of the information we hold, to help prevent and detect fraud, debt and theft, to help us improve our products, services and operations, and, subject to your choices, send you commercial communications by email, telephone, post, SMS and by any other relevant channel.
- 11.2 The Bank and Western Union may use, collect from and share with other businesses that work with us, information from other products and services and convenience and/or rewards programs for which you have registered. This information may be used for any of the purposes in this section. We will hold and retain the information that you give us about another person including the details of the receiver of our services in order to execute the transaction. Prior to providing this information you are obliged to notify and secure authorisation from the other person on our use of this information as set out in this section. The provision of this information is optional information, but needed to execute the transaction and provide these services to you. Without it, the Bank and Western Union is unable to execute the money transfer or payment service, facilitate convenience activities or other requested services.
- 11.3 The Bank and Western Union may provide the information we hold to parties located in countries other than the country in which the information originally was collected or created, including to Western Union affiliates in the United States, for the purposes set out in this section. The categories of data transferred include personally identifiable information, contact details and information relating to the money transfer, transaction history, and any other information supplied by you. We may also provide the information to other organisations and authorised service providers, including those that help us run our business, if there is a reasonable need to do so, to carry out or aid the money transfer, future services, or for any of the reasons or uses set out in this section. We may add to information you provide with information from other businesses or individuals, including information to validate the accuracy of your information provided by you. Western Union (and global affiliates) and the Bank may disclose your personal information, including without limitation your name, customer ID number, address and bank account information, (i) if we are required to do so by domestic or foreign law or legal process or (ii) to law enforcement authorities or other government officials (including those in this country, the United States or elsewhere) for purposes such as detecting, investigating, prosecuting and preventing crimes, including money laundering and related criminal activity, and the recipients may further disclose the information for these and other related purposes.



- 11.4 The Information we hold may be accessed by Western Union, the Bank and our affiliates including any authorized third party services providers for any of the reasons set out in this section or for other purposes to which you have agreed.
- 11.5 You have a right to ask us to see and get a copy of your information for which we may charge a small fee. You can also correct, erase or limit our use of the information which is incomplete, inaccurate, or out-of-date. And you may object at any time on legitimate reasons to the use of your information, where the processing is not required to complete the service, or required by a law or regulation. If you wish to exercise these rights, please contact us or Western Union.

## 12. DISPUTES AND ENQUIRIES

- 12.1 Our contract is with you, the Sender. We have no obligations to any other party including but not limited to the Receiver, such as a party you send funds on behalf of. If you have any enquiries or require any assistance, please refer to Western Union Customer Service line at 1800-81-3399 or Maybank Group Customer Care at 1300-88-6688 (local) or 603-78443696 (overseas). You are required to provide information such as name, amount sent in ringgit and MTCN when contacting us or Western Union.
- 12.2 The Maybank Western Union Money Transfer Service is provided by Maybank and supported outside of Malaysia by Western Union International Limited through a network of authorised Service Providers/Agents and representatives.

## 13. GENERAL

- 13.1 These terms and conditions shall be governed and construed in accordance with the laws of Malaysia and you agree to submit to the exclusive jurisdiction of the Courts of Malaysia.
- 13.2 You agree that the M2U Online Banking Services Terms and Conditions should be read together with these Terms and Conditions.

© 2011-2022 Western Union Holdings, Inc. All Rights Reserved.

PERKHIDMATAN PINDAHAN WANG<sup>SM</sup> MAYBANK WESTERN UNION<sup>®</sup> DISEDIAKAN BERDASARKAN TERMA DAN SYARAT BERIKUT

1. DEFINISI DAN TAFSIRAN

Dalam Terma dan Syarat ini, melainkan konteks menyatakan sebaliknya, “kami” dan “Bank” merujuk kepada Malayan Banking Berhad dan Maybank Islamic Berhad, dan “anda” atau “Pelanggan” merujuk kepada pelanggan Bank yang menggunakan perkhidmatan pindahan dana Western Union kepada Penyedia Perkhidmatan/Ejen Western Union di luar Malaysia.

“Akaun Semasa” bermaksud mana-mana akaun semasa Maybank yang dikekalkan oleh Pengirim.

“Akaun Simpanan” bermaksud mana-mana akaun simpanan Maybank yang dikekalkan oleh Pengirim.

“Penyedia Perkhidmatan/Ejen” bermaksud perkhidmatan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan pindahan wang Western Union.

“Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST)” bermaksud sebarang cukai yang perlu dibayar atas bekalan barangan, perkhidmatan atau lain-lain menurut peruntukan Undang-Undang SST.

“Undang-Undang SST” bermaksud perundangan utama, perundangan subsidiari, perintah berkanun dan peraturan yang mentadbir penggunaan SST, sebagaimana yang dipinda dari semasa ke semasa.

“Tukaran Asing” bermaksud bayaran pindahan wang yang dibuat dalam mata wang negara destinasi.

“Yuran Perkhidmatan” bermaksud yuran yang kami kenakan kepada anda untuk membuat Pindahan Wang.

“Pindahan Wang” bermaksud wang yang dikirim oleh Pengirim kepada Penerima melalui perkhidmatan Pindahan Wang<sup>SM</sup> Maybank Western Union<sup>®</sup>.

“Pengirim” bermaksud anda sebagai individu yang membuat permintaan Perkhidmatan Pindahan Wang Maybank Western Union untuk mengirim pindahan wang kepada Penerima.

“Penerima” bermaksud individu yang anda tentukan untuk menerima Pindahan Wang.

2. PERJANJIAN

- 2.1 Perjanjian ini adalah di antara anda dan kami, menawarkan perkhidmatan bersama WESTERN UNION (“Western Union”) untuk menyediakan perkhidmatan PINDAHAN WANG<sup>SM</sup> MAYBANK WESTERN UNION<sup>®</sup> kepada anda.



- 2.2 Transaksi Pindahan Wang<sup>SM</sup> Maybank Western Union<sup>®</sup> boleh dikirim dan diambil dalam bentuk tunai (perkhidmatan “tunai ke tunai”) di lokasi Penyedia Perkhidmatan/Ejen, Pelanggan boleh menghubungi talian Khidmat Pelanggan Western Union di 1800-81-3399 untuk mendapatkan alamat dan waktu operasi Penyedia Perkhidmatan/Ejen. Sesetengah lokasi dibuka selama 24 jam.
- 2.3 Pindahan Wang biasanya boleh didapati dalam masa beberapa minit untuk diambil oleh Penerima, tertakluk pada waktu operasi Penyedia Perkhidmatan/Ejen yang menerima Pindahan Wang. Perkhidmatan pemindahan wang berasaskan akaun tersedia atas permintaan hanya ke negara/wilayah terhad. Pemindahan berasaskan akaun secara lazim mengambil masa sehingga 5 hari perniagaan. Melebihi had amaun, sekatan kawal selia atau sekatan lain di negara tertentu mungkin menyebabkan transaksi tertangguh.
- 2.4 Pindahan Wang akan dibayar secara tunai. Walau bagaimanapun, sesetengah Penyedia Perkhidmatan/Ejen mungkin membayar dengan cek atau kombinasi tunai dan cek atau mungkin menawarkan atau Penerima boleh memilih cara lain untuk menerima dana dan sesetengah pindahan wang boleh dibayar terus ke akaun. Semua bayaran tunai adalah tertakluk pada ketersediaan, Penerima menunjukkan bukti berdokumen identiti mereka dan menyediakan semua butiran tentang pindahan wang yang diperlukan oleh Western Union, termasuk nama Pengirim dan Penerima, ID Penerima, negara asal, jumlah anggaran, nombor kawalan pindahan wang (MTCN), soalan dan jawapan ujian (Afrika Selatan sahaja) dan sebarang syarat atau keperluan lain yang dikenakan di lokasi Penyedia Perkhidmatan/Ejen. Anda memberikan kuasa kepada Western Union untuk mematuhi kaedah pilihan Penerima untuk menerima dana walaupun berbeza dengan kaedah pilihan anda. Pindahan wang tunai hendaklah dibayar kepada individu yang dianggap layak oleh Penyedia Perkhidmatan/Ejen untuk menerima transaksi selepas pengesahan identiti yang biasanya dilakukan melalui pemeriksaan dokumen pengenalan atau bukti yang kami atau Penyedia Perkhidmatan/Ejen perlukan. Bayaran tersebut boleh dibuat walaupun jika borang yang diisi oleh Penerima mengandungi kesilapan kecil. Western Union atau Penyedia Perkhidmatan/Ejen tidak akan membandingkan borang “Pengiriman Wang” dengan borang “Penerimaan Wang” untuk mengesahkan alamat yang diberikan untuk Penerima. Penerima dikehendaki menyediakan bukti pengenalan dengan menghasilkan sebarang pengenalan sah yang boleh diterima di negara yang menerima Pindahan Wang, jawapan soalan ujian (untuk negara Afrika Selatan sahaja) atau kedua-duanya untuk menerima dana secara tunai. Soalan ujian bukan ciri keselamatan tambahan dan tidak boleh digunakan untuk menetapkan atau menangguhkan bayaran transaksi dan dilarang di negara tertentu.
- 2.5 Undang-undang yang terpakai melarang pemindah wang menjalankan perniagaan dengan individu dan negara tertentu . Kami dan Western Union dikehendaki menyaring semua transaksi berdasarkan senarai nama yang diberikan oleh kerajaan di negara kami menjalankan perniagaan, termasuk Pejabat Kawalan Aset Asing (OFAC) di bawah Jabatan Perbendaharaan AS dan Kesatuan Eropah. Jika padanan yang berpotensi dikenal pasti, Bank dan Western Union boleh menyasiat transaksi tersebut untuk menentukan jika padanan nama ialah individu dalam senarai yang berkaitan. Dalam sesetengah keadaan, pelanggan dikehendaki untuk memberikan pengenalan atau maklumat tambahan, menyebabkan transaksi tertangguh. Ini ialah keperluan undang-undang untuk semua transaksi yang diproses oleh Western Union (termasuk pindahan yang berasal dan berakhir di luar AS).

### 3. YURAN PERKHIDMATAN

- 3.1 Maklumat bertulis yang menjelaskan tentang cara kami mengenakan caj kepada anda untuk pengiriman Pindahan Wang akan dipaparkan di lokasi kami atau ditunjukkan kepada anda sebelum perintah bayar diselesaikan. Melainkan undang-undang yang dikenakan di negara destinasi menyatakan sebaliknya, anda akan menanggung semua yuran Pindahan Wang. Dalam kes-kes tertentu, bayaran Pindahan Wang mungkin tertakluk pada cukai dan caj perkhidmatan tempatan. Untuk maklumat tentang yuran dan caj, sila rujuk [www.maybank.com](http://www.maybank.com).

### 4. TUKARAN ASING

- 4.1 Bayaran pindahan wang biasanya dibuat dalam mata wang negara destinasi (di sesetengah negara, bayaran hanya tersedia dalam mata wang Dolar AS atau mata wang alternatif yang lain). Selain Yuran Perkhidmatan yang dikenakan terhadap setiap pindahan dan jika mata wang yang anda serahkan kepada Penyedia Perkhidmatan/Ejen di negara yang menerima Pindahan Wang bukan mata wang yang akan diterima oleh Penerima, semua mata wang akan ditukar pada kadar tukaran semasa Western Union. Mata wang akan ditukarkan pada masa pindahan dan Penerima akan menerima amaun mata wang asing yang ditunjukkan dalam borang transaksi. Di beberapa negara, peraturan tempatan menetapkan mata wang ditukarkan pada masa Penerima dibayar, yang mana kadar tukaran dan sebarang amaun yang ditunjukkan dalam borang transaksi mungkin tertakluk pada naik turun kadar tukaran di antara masa pindahan dan masa Penerima mengambil dana. Western Union mengira kadar tukarannya berdasarkan kadar antara bank yang boleh didapati secara komersial dengan ditambah margin. Kebanyakan kadar tukaran diselaraskan beberapa kali sehari selari dengan kadar penutupan pasaran kewangan global. Kadar tukaran yang dikenakan mungkin kurang menguntungkan berbanding sesetengah kadar tukaran komersial yang dilaporkan secara umum yang digunakan dalam transaksi di antara bank dan institusi kewangan lain. Sebarang perbezaan di antara kadar tukaran mata wang yang ditawarkan kepada pelanggan dan kadar tukaran mata wang yang diterima oleh Western Union akan disimpan oleh Western Union (dan, dalam sesetengah keadaan, Penyedia Perkhidmatan/Ejen) dan kami di samping Yuran Perkhidmatan. Maklumat tambahan tentang kadar tukaran untuk negara destinasi tertentu boleh diperolehi dengan menghubungi talian Khidmat Pelanggan Western Union di 1800-81-3399 atau di [www.westernunion.com](http://www.westernunion.com).
- 4.2 Pengiriman dan penerimaan di negara yang menyediakan pembayaran dalam pelbagai mata wang: anda mesti memilih mata wang pembayaran pada masa kiriman Pindahan Wang dibuat. Yuran Perkhidmatan dan wang yang kami dan Western Union (atau Penyedia Perkhidmatan/Ejen, telefon bimbit atau penyedia akaun) perolehi apabila dana ditukarkan kepada mata wang asing boleh berubah-ubah berdasarkan mata wang pembayaran yang dipilih. Di sesetengah negara, dana mungkin diterima dalam mata wang berbeza daripada mata wang pilihan anda. Western Union (atau Penyedia Perkhidmatan/Ejen, telefon bimbit atau penyedia akaun) mungkin memperoleh wang tambahan apabila dana anda ditukarkan kepada mata wang yang dipilih oleh Penerima.

## 5. SST - Cukai Jualan dan Perkhidmatan

- 5.1 Jika berkenaan dan dikehendaki di bawah Undang-Undang SST, 0% SST akan dikenakan atas Yuran Perkhidmatan untuk setiap transaksi.

## 6. HAD PINDAHAN

- 6.1 Had transaksi pindahan harian bagi tunai adalah seperti di bawah:  
Individu: minimum RM1.00, sehingga RM9,999.00 sehari.

## 7. PERKHIDMATAN ISTIMEWA

- 7.1 SMS - Jika tersedia, Western Union menawarkan pemberitahuan SMS percuma untuk menunjukkan bahawa transaksi telah diambil oleh Penerima (untuk anda) atau dana sudah boleh diambil (untuk Penerima). Caj yang dikenakan oleh penyedia perkhidmatan ialah tanggungjawab eksklusif Pengirim atau Penerima. Jika dibenarkan oleh undang-undang yang berkenaan, SMS akan dihantar ke nombor telefon bimbit anda dan/atau penerima yang telah anda berikan. Western Union akan menghantar pesanan SMS ke laluan pihak ketiga untuk penghantaran. Western Union tidak bertanggungjawab atas SMS yang tidak dihantar atau pincang tugas teknikal yang berlaku di luar sistem proprietarinya.
- 7.2 PINDAHAN BERASASKAN AKAUN - Jika tersedia, Penerima mungkin menanggung yuran tambahan untuk menerima dana anda melalui telefon bimbit atau kepada bank atau pindahan berasaskan akaun lain yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan/Ejen di negara yang menerima Pindahan Wang. Pindahan hendaklah dihantar ke akaun mata wang tempatan (Penerima), jika tidak, institusi yang menerima Pindahan Wang boleh menukar dana pada kadar tukarannya sendiri atau menolak transaksi tersebut. Perjanjian Penerima dengan penyedia perkhidmatan telefon bimbit, dompet mudah alih, bank atau akaun lain mentadbir akaun dan menentukan hak, liabiliti, yuran, ketersediaan dana dan had akaun. Jika nombor akaun yang diberikan (termasuk nombor telefon bimbit untuk akaun mudah alih) tidak dimiliki oleh Penerima yang dinamakan, pindahan akan dikreditkan ke nombor akaun yang diberikan oleh anda. Kami atau Western Union tidak bertanggungjawab kepada anda atau mana-mana pemegang akaun atas sebarang yuran, kadar tukaran yang digunakan untuk penukaran kepada mata wang bukan tempatan, tindakan atau peninggalan oleh penyedia perkhidmatan kewangan destinasi atau pengantara.

## 8. PEMBATALAN

- 8.1 Anda hanya boleh meminta pembatalan Pindahan Wang sebelum pembayaran Pindahan Wang dibuat. Sebarang permintaan selepas pembayaran telah dibuat tidak akan dilayan.
- 8.2 Anda hendaklah memastikan butiran Pindahan Wang adalah betul sebelum meneruskan transaksi. Pembatalan Pindahan Wang hanya boleh dibuat melalui Maybank2u sebelum 9.30 malam pada hari transaksi dibuat. Tiada bayaran balik Yuran Perkhidmatan dan SST (jika

berkeajaan). Hanya amaun pokok akan dibayar balik kepada akaun semasa atau simpanan Maybank yang telah didebitkan pada hari bekerja yang berikutnya.

## 9. BAYARAN BALIK

- 9.1 Kami akan membayar balik amaun pokok Pindahan Wang (pada kadar tukaran wang yang dikenakan seperti yang diterangkan di dalam ini berkuat kuasa pada masa bayaran balik dibuat) atas permintaan bertulis anda jika bayaran kepada Penerima tidak dibuat atau dikreditkan dalam tempoh 45 hari. Bayaran balik Yuran Pengirim dibuat atas permintaan bertulis anda jika Pindahan Wang tidak tersedia kepada Penerima dalam tempoh yang ditentukan untuk perkhidmatan yang dipilih, tertakluk pada waktu perniagaan, dan ketersediaan dana, lokasi yang dipilih untuk pembayaran dan syarat-syarat lain, termasuk, tanpa had, syarat-syarat di luar kawalan WesternUnion atau Penyedia Perkhidmatan/Ejen, seperti cuaca buruk atau kegagalan telekomunikasi. Yuran Perkhidmatan tidak akan dibayar balik jika Pindahan Wang dihentikan atas permintaan anda. Bayaran bagi sesetengah pindahan wang mungkin tertanggung berikutan permohonan undang-undang Amerika Syarikat atau undang-undang lain yang diterima pakai. Setakat yang dibenarkan oleh undang-undang, kami mungkin menolak caj pentadbiran daripada pindahan wang yang tidak diambil dalam tempoh satu tahun dari tarikh pengiriman.

## 10. LIABILITI

- 10.1 MELAINKAN DINYATAKAN SEBALIKNYA DALAM TERMA DAN SYARAT AKSES INI DAN SETAKAT YANG DIBENARKAN OLEH UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN (TERMASUK MANA-MANA GARIS PANDUAN, PEKELILING ATAU PERATURAN YANG DIKELUARKAN OLEH BADAN PENTADBIRAN), KAMI DAN WESTERN UNION TIDAK AKAN SAMA SEKALI BERTANGGUNGJAWAB ATAS SEBARANG KERUGIAN ATAU KEROSAKAN YANG TIMBUL DALAM KONTRAK, TORT, KECUAIAN, LIABILITI KETAT ATAU SEBARANG ASAS LAIN, TERMASUK TANPA HAD SEBARANG KEHILANGAN KEUNTUNGAN, KEHILANGAN PERNIAGAAN, KEHILANGAN PENGGUNAAN, KEHILANGAN NAMA BAIK, KEHILANGAN SIMPANAN, KEHILANGAN PELUANG, GANGGUAN PERNIAGAAN ATAU KEROSAKAN LANJUTAN, KHAS, SAMPINGAN, TIDAK LANGSUNG, TELADAN ATAU PUNITIF LAIN YANG TIMBUL BERHUBUNG DENGAN AKSES ATAU KEGUNAAN ATAU KETAKMAMPUAN AKSES ATAU KEGUNAAN MAYBANK2U (ATAU SEBARANG PAUTAN PIHAK KETIGA KEPADA ATAU DARIPADA MAYBANK2U), BUKAN DISEBABKAN OLEH KAMI, PERGANTUNGAN KEPADA MAKLUMAT YANG TERKANDUNG DALAM MAYBANK2U, SEBARANG KEGAGALAN TEKNIKAL, PERKAKASAN ATAU PERISIAN, GANGGUAN, RALAT, KETINGGALAN, KELEWATAN OPERASI, VIRUS KOMPUTER, ATAU SEBALIKNYA DI LUAR KAWALAN KAMI. KAMI DAN WESTERN UNION TIDAK MENJAMIN PENGHANTARAN ATAU KESESUAIAN MANA-MANA BARANGAN ATAU PERKHIDMATAN YANG DIBAYAR MELALUI PINDAHAN WANG. DATA PINDAHAN WANG ANDA ADALAH SULIT KEPADA ANDA DAN TIDAK BOLEH DIKONGSIKAN DENGAN MANA-MANA INDIVIDU LAIN SELAIN DARIPADA PENERIMA. ANDA DINASIHATKAN UNTUK TIDAK MENGIRIM WANG KEPADA MANA-MANA INDIVIDU YANG ANDA TIDAK KENALI. KAMI, WESTERN UNION ATAU MANA-MANA PENYEDIA PERKHIDMATAN/EJEN TIDAK AKAN SAMA SEKALI BERTANGGUNGJAWAB JIKA ANDA MENDEDAHKAN DATA PINDAHAN WANG KEPADA MANA-MANA INDIVIDU SELAIN DARIPADA PENERIMA. KAMI, WESTERN UNION ATAU MANA-MANA PENYEDIA PERKHIDMATAN/EJEN

TIDAK AKAN SAMA SEKALI BERTANGGUNGJAWAB ATAS KEROSAKAN YANG DISEBABKAN KELEWATAN, KETIADAAN BAYARAN ATAU KEKURANGAN BAYARAN PINDAHAN WANG, ATAU TIADA PENGHANTARAN SEBARANG MESEJ TAMBAHAN, SAMA ADA DISEBABKAN KECUAIAN DI PIHAK KAKITANGAN ATAU EJEN ATAU SEBALIKNYA, MELEBIHI JUMLAH BERSAMAAN AS\$500.00 (SELAIN MEMBAYAR BALIK AMAUN POKOK PINDAHAN WANG DAN YURAN PERKHIDMATAN). KAMI, WESTERN UNION ATAU PENYEDIA PERKHIDMATAN/EJEN TIDAK AKAN SAMA SEKALI BERTANGGUNGJAWAB ATAS SEBARANG KEROSAKAN TIDAK LANGSUNG, KHAS, SAMPINGAN, ATAU LANJUTAN. PENAFIAN YANG DISEBUT DI ATAS TIDAK AKAN MENGEHADKAN LIABILITI KAMI, WESTERN UNION ATAU PENYEDIA PERKHIDMATAN/EJEN ATAS KEROSAKAN YANG DISEBABKAN OLEH KECUAIAN MELAMPAU ATAU SALAH LAKU YANG DISENGAJAKAN DALAM BIDANG KUASA DI MANA HAD LIABILITI TERSEBUT TERBATAL KAMI DAN WESTERN UNION TIDAK AKAN BERTANGGUNGJAWAB KEPADA ANDA ATAS SEBARANG KOS, PERBELANJAAN, KERUGIAN ATAU KEROSAKAN YANG TIMBUL DARIPADA PINDAHAN WANG ATAU PENDEDAHAN MAKLUMAT (SEPERTI YANG DITERANGKAN DI BAWAH) SAMA ADA ATAS SEBAB SEBARANG SALAH NYATA, KETINGGALAN, KELEWATAN ATAU SEBARANG HAL LAIN YANG BERHUBUNG DENGANNYA ATAU APA JUA PUN.

Kami berhak meminda terma dan syarat serta perkhidmatan yang ditawarkan ini dengan memberikan notis bertulis seawal dua puluh satu hari (21) melalui keadah yang dianggap bersesuaian. Kami, Western Union dan Penyedia Perkhidmatan/Ejen boleh menolak daripada menyediakan perkhidmatan kepada mana-mana individu berdasarkan sebab yang dianggap munasabah.

## 11. PERLINDUNGAN DATA

- 11.1 Maklumat peribadi anda dikawal dan diproses oleh Bank dan Western Union di bawah undang-undang yang berkenaan. Kami menggunakan maklumat peribadi yang anda berikan kepada kami semasa menggunakan produk atau perkhidmatan kami, serta maklumat lain yang dikumpulkan atau dijana semasa hubungan bank dengan anda dan maklumat yang boleh didapati secara umum. Ini termasuk maklumat daripada perkhidmatan lain seperti pindahan wang, pembayaran bil, butiran program kesetiaan atau keahlian, sejarah penggunaan perkhidmatan kami yang terdahulu, dan pilihan pemasaran. Maklumat ini digunakan untuk menyediakan perkhidmatan yang anda telah minta dan untuk aktiviti seperti pentadbiran, khidmat pelanggan, pencegahan pengubahan wang haram, pematuhan dan tanggungjawab undang-undang, mengesahkan butiran anda, untuk membantu kami memahami pengguna kami dengan melakukan analisis dan kajian terhadap maklumat yang kami ada, untuk membantu mencegah dan mengesan penipuan, hutang dan kecurian, untuk membantu kami menambah baik produk, perkhidmatan dan operasi kami, dan, tertakluk kepada pilihan anda, menghantar komunikasi komersial melalui e-mel, telefon, pos, SMS dan melalui mana-mana saluran lain yang relevan kepada anda.
- 11.2 Bank dan Western Union boleh menggunakan, mengumpul daripada dan berkongsi dengan perniagaan lain yang bekerja dengan kami, maklumat daripada produk dan perkhidmatan lain dan program kemudahan dan/atau ganjaran yang anda telah daftarkan. Maklumat ini boleh digunakan untuk sebarang tujuan yang dinyatakan dalam bahagian ini. Kami akan memegang dan menyimpan maklumat yang anda berikan kepada kami tentang individu

lain termasuk butiran penerima perkhidmatan kami untuk melakukan transaksi. Sebelum memberikan maklumat ini, anda bertanggungjawab untuk memberitahu dan mendapatkan kebenaran daripada individu tersebut tentang penggunaan maklumat ini oleh kami seperti yang dinyatakan dalam bahagian ini. Peruntukan maklumat ini ialah maklumat pilihan, tetapi diperlukan untuk melakukan transaksi dan menyediakan perkhidmatan ini kepada anda. Tanpa maklumat ini, Bank dan Western Union tidak akan dapat melakukan pindahan wang atau pembayaran perkhidmatan, memudahkan aktiviti kemudahan atau perkhidmatan lain yang diminta.

- 11.3 Bank dan Western Union boleh memberikan maklumat yang kami simpan kepada pihak yang terletak di negara selain daripada negara di mana maklumat tersebut dikumpul atau dihasilkan, termasuk sekutu Western Union di Amerika Syarikat, untuk tujuan yang dinyatakan dalam bahagian ini. Kategori data yang dipindahkan termasuk maklumat yang boleh dikenal pasti secara peribadi, butiran untuk dihubungi dan maklumat berkaitan pindahan wang, sejarah transaksi, dan sebarang maklumat yang anda berikan. Kami juga boleh memberikan maklumat tersebut kepada organisasi lain dan penyedia perkhidmatan yang diberi kuasa, termasuk pihak yang membantu kami menjalankan perniagaan kami, jika terdapat keperluan yang munasabah untuk melakukan sedemikian, untuk menjalankan atau membantu proses pemindahan wang, perkhidmatan masa hadapan, atau untuk sebarang sebab atau penggunaan yang dinyatakan dalam bahagian ini. Kami boleh menambah kepada maklumat yang anda berikan dengan maklumat daripada perniagaan atau individu lain, termasuk maklumat untuk mengesahkan ketepatan maklumat yang anda diberikan. Western Union (dan sekutu global) dan Bank boleh mendedahkan maklumat peribadi anda, termasuk tanpa had, nama anda, nombor ID pelanggan, alamat dan maklumat akaun bank, (i) jika kami dikehendaki berbuat demikian oleh undang-undang atau proses perundangan tempatan atau luar negara atau (ii) kepada pihak penguatkuasaan undang-undang atau pegawai kerajaan lain (termasuk yang berada di negara ini, Amerika Syarikat atau tempat lain) bagi tujuan seperti mengesan, menyiasat, mendakwa dan mencegah jenayah, termasuk pengubahan wang haram dan aktiviti jenayah yang berkaitan, dan penerima maklumat boleh mendedahkan maklumat tersebut dengan lebih lanjut bagi tujuan ini dan tujuan lain yang berkaitan.
- 11.4 Maklumat yang kami simpan boleh diakses oleh Western Union, Bank dan sekutu kami termasuk mana-mana penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang diberi kuasa atas sebarang sebab yang dinyatakan dalam bahagian ini atau untuk tujuan lain yang telah anda persetujui.
- 11.5 Anda berhak untuk meminta daripada kami untuk melihat dan mendapatkan salinan maklumat anda di mana kami boleh mengenakan sedikit caj. Anda juga boleh membetulkan, memadam atau menghadkan penggunaan oleh kami terhadap maklumat yang tidak lengkap, tidak tepat atau luput. Anda juga boleh membantah pada bila-bila masa atas sebab yang sah tentang penggunaan maklumat anda, di mana pemprosesan tidak diperlukan untuk menyelesaikan perkhidmatan tersebut, atau diperlukan oleh undang-undang atau peraturan. Jika anda ingin melaksanakan hak-hak ini, sila hubungi kami atau Western Union.

## 12. PERTIKAIAN DAN PERTANYAAN

- 12.1 Kontrak kami adalah dengan anda, Pengirim. Kami tidak bertanggungjawab kepada mana-mana pihak lain termasuk tetapi tidak terhad kepada Penerima, seperti pihak di mana anda mengirim dana bagi pihaknya. Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan sebarang bantuan, sila rujuk talian Khidmat Pelanggan Western Union di 1800-81-3399 atau Khidmat Pelanggan Kumpulan Maybank di 1300-88-6688 (tempatan) atau 603-78443696 (luar negara). Anda dikehendaki menyediakan maklumat seperti nama, amaun yang dikirim dalam ringgit dan MTCN semasa menghubungi kami atau Western Union.
- 12.2 Perkhidmatan Pindahan Wang Maybank Western Union disediakan oleh Maybank dan disokong di luar Malaysia oleh Western Union International Limited melalui rangkaian Penyedia Perkhidmatan/Ejen dan wakil yang diberi kuasa.

## 13. AM

- 13.1 Terma dan syarat ini hendaklah ditadbir dan diertikan menurut undang-undang Malaysia dan anda bersetuju untuk menyerahkan kepada bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia.
- 13.2 Anda bersetuju bahawa Terma dan Syarat Perkhidmatan Perbankan Dalam Talian M2U hendaklah dibaca bersama Terma dan Syarat ini.

© 2011-2022 Western Union Holdings, Inc. Hak Cipta Terpelihara.