

MAE Wallet FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs)

No	Question	Answers
A. General Information		
1	Who can open MAE?	<p>Eligibility to open MAE as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Age 12 and above ▪ Malaysian or Non Malaysian ▪ New to bank or Existing bank customers ▪ Available from 6.00am to 11.00pm daily
2	What are the differences between MAE and other accounts?	<p>MAE is an e-Wallet issued by Maybank and its authorized manager, Maybank Islamic based on Shariah contract of Wakalah (agency), which allows customers to open a Maybank e-Wallet account instantly.</p> <p>MAEs registered starting from 20 March 2020 will be managed by Maybank Islamic and MAEs that were registered prior to 20 March 2020 will continue under Maybank. For MAEs under Maybank, you have the option to have it managed by Maybank Islamic via your MAE Profile.</p>
3	What do customers get from applying MAE?	<p>For New bank customers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Virtual Card ▪ MAE Wallet number ▪ Maybank2u Access <p>For Existing bank customers: New Account number, linked to their existing Maybank2u access.</p>
4	What are the benefits of choosing MAE instead of other deposit products of Maybank?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenience of application, customers can apply through Maybank's Mobile Application any time and from anywhere. ▪ New lifestyle features that are currently only offered via MAE i.e. Flight Ticket purchase, Request Money, Split Bill and Send Money
5	Can customer withdraw cash from our ATM or Self Recycle Machine (SRM) machines?	Yes. New to bank customer with MAE card or Existing to bank customer with MAE linked to their existing debit card or MAE card can perform cash withdrawal.
6	What is the usage of the virtual card?	<p>New to bank customers will be provided with virtual card number, expiry date and CVV. Customer's MSOS also will be registered automatically upon onboarding of MAE. With this, customer will be able to use the card for:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Online ecommerce purchases ▪ Samsung Pay

No	Question	Answers
7	What else can I do with MAE?	<p>MAE allows you to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perform payments using QRPay ▪ Pay your bills and perform prepaid top ups ▪ Do fund transfer to own and other bank accounts ▪ Access to thousands of our Maybank2u billers ▪ Purchase flight tickets through a single app ▪ Split Bills or Request Money from/with your friends and family.
8	How do I top up my MAE?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FPX (New to bank customers or customers without Maybank CASA only). Minimum of RM10 top up ▪ Debit Card (New to bank customers or customers without Maybank CASA only). Minimum of RM10 top up ▪ CDM ▪ Intrabank transfers from Maybank2u or ATM ▪ Interbank transfers from other bank
9	Can I close my MAE wallet?	Yes, you can perform account closure at any Maybank branches.
10	Who should I contact to if I detected any fraud or unauthorized transactions from my virtual card?	You may call our Maybank Group Call Centre (MGCC Tel: 1300 88 6688) as soon as possible to assist you.
11	How long is the validity of Split Bill?	Your friends have 30 days to perform Split Bill payment to you. Split Bill will expire after 30 days.
12	How long is the validity of Request Money?	Your friend have 5 days to perform payment to you. The request will expire after 5 days.
13	How long is the validity of Send Money?	Money will be immediately Debited from and Credited into the respective accounts.
14	Can I perform Split Bill with friends that do not have MAE?	Yes. You can create Split Bill to them and share to them the Split Bill details via social media i.e. Whatsapp, Messenger and so on.
15	Can I perform Request Money from friends that do not have MAE?	Yes. You can Request Money from them. You will be able to share the Request Money details to your friend using social media.
16	Can I perform Send Money to friend that do not have MAE?	Yes. The money will be sent using existing Mobile Transfer function. You are required to share the claim code to your friend to claim the money.
17	Are there any charges using MAE?	No, this service is free.
18	Do we get interest/profit from the wallet?	No, MAE does not earn any profit.

19	What is the currency that I can use on MAE?	MAE only uses Ringgit Malaysia currency.
20	Are there any fees on early account closure?	You can walk in to our branch to close and it is free. There are no charges.
21	I am an existing M2U user. Can I apply for MAE?	Yes, you can. However, you will not get a virtual card as the MAE wallet will be linked to your existing

No	Question	Answers
		M2U access. You will also be able to withdraw cash from our Self Service Terminal (ATM/SRM) using your existing Debit/ATM card.
22	What is MSOS?	Maybank Secured Online Shopping or MSOS is one of our card features to ensure your online transactions are secured and protected. All virtual card transactions will be require an MSOS which will be sent to your MAE's registered phone number. If you would like to change your MSOS number, you may contact Maybank Group Call Centre (MGCC Tel: 1300 88 6688) for assistance.
23	What are the limits for Split Bill?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimum Split Bill amount: RM1.00 ▪ Maximum Split Bill amount: RM4,999.99 ▪ Maximum number of split requests: 30
24	Can I make purchase at non-3D site using virtual card?	By default, your virtual cards are opt out from non-3D transaction. You are required to call to MGCC (Tel: 1300 88 6688) to opt in, to enable the function to make purchase at non-3D secure sites.
25	What happens to my inactive MAE?	MAE wallet will be closed automatically after 90 calendar days if there is no monetary activity after onboarding.
B. Existing MAE (Maybank E-Wallet) Accountholder		
26	Can I switch my current MAE wallet to a Shariah-Compliant account?	Yes, you can switch to a Shariah Compliant MAE wallet under your MAE Profile. The switching will be effective on the following calendar day after the request is made, subject to the assessment by us.
27	Can I have two MAE wallet?	No, you can only open one MAE wallet.

**MAE
SOALAN LAZIM**

Bil.	Soalan	Jawapan
A. Maklumat Am		
1	Siapa yang boleh membuka MAE?	<p>Kelayakan untuk membuka MAE adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berumur 12 tahun dan ke atas • Warganegara Malaysia atau bukan warganegara Malaysia • Pelanggan baharu atau pelanggan yang sedia ada • Pendaftaran boleh dibuat dari jam 6.00 pagi sehingga 11.00 malam setiap hari
2	Apakah perbezaan MAE dan akaun lain?	<p>MAE ialah e-Dompet (dompet digital) yang dikeluarkan oleh Maybank dan pengurusnya yang diberi kuasa, Maybank Islamic berdasarkan Kontrak Syariah Wakalah (agensi), yang membolehkan pelanggan membuka akaun e-Dompet Maybank serta merta.</p> <p>MAE yang didaftarkan bermula dari 20 Mac 2020 akan diuruskan oleh Maybank Islamic dan MAE yang didaftarkan sebelum 20 Mac 2020 akan terus diuruskan di bawah Maybank. Untuk MAE di bawah Maybank, anda mempunyai pilihan untuk diuruskan oleh Maybank Islamic melalui Profil MAE anda.</p>
3	Apa yang pelanggan dapat daripada memohon MAE?	<p>Untuk pelanggan baru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kad Maya • Nombor Akaun MAE • Akses Maybank2u <p>Untuk pelanggan sedia ada:</p> <p>Nombor Akaun baharu, dipautkan kepada akses Maybank2u sedia ada.</p>

Bil.	Soalan	Jawapan
------	--------	---------

4	Apakah kelebihan memilih MAE daripada memilih produk deposit Maybank Islamic yang lain?	<ul style="list-style-type: none"> • Mudah untuk memohon, pelanggan boleh memohon melalui Aplikasi Mudah Alih Maybank pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. • Ciri gaya hidup baharu yang kini hanya ditawarkan melalui MAE seperti pembelian tiket penerbangan, meminta wang, mengasingkan bil dan menghantar wang.
5	Bolehkah pelanggan mengeluarkan wang tunai daripada ATM atau Mesin Kitar Semula Pintar Maybank (SRM)?	Ya. Pelanggan baru dengan kad MAE atau pelanggan yang sedia ada dengan MAE mereka dipautkan ke kad debit mereka yang sedia ada boleh membuat pengeluaran wang tunai.
6	Apakah kegunaan Kad Maya?	<p>Pelanggan baru akan diberikan nombor kad maya, tarikh luput dan CVV. MSOS Pelanggan juga akan didaftarkan secara automatik semasa berdaftar dengan MAE. Dengan ini, pelanggan akan dapat menggunakan kad untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembelian e-dagang dalam talian • Samsung Pay
7.	Apa lagi yang boleh saya lakukan dengan MAE?	<p>MAE membolehkan anda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembayaran menggunakan QRPay • Bayar bil anda dan lakukan tambah nilai prabayar • Lakukan pemindahan dana ke akaun bank sendiri dan akaun-akaun bank lain • Akses kepada ribuan pengebil Maybank2u • Beli tiket penerbangan melalui satu aplikasi • Mengasingkan Bil atau Meminta Wang daripada/dengan rakan dan keluarga anda.
5	Bolehkah pelanggan mengeluarkan wang tunai daripada ATM atau Mesin Kitar Semula Pintar Maybank (SRM)?	Ya. Pelanggan baru dengan kad MAE atau pelanggan yang sedia ada dengan MAE mereka dipautkan ke kad debit mereka yang sedia ada boleh membuat pengeluaran wang tunai.

Bil.	Soalan	Jawapan
	Bagaimanakah cara menambah nilai MAE saya?	<ul style="list-style-type: none"> • FPX (Pelanggan baru atau pelanggan tanpa Maybank CASA sahaja) Minimum tambah nilai RM10 • Kad debit (Pelanggan baru atau pelanggan tanpa Maybank CASA sahaja) Minimum tambah nilai RM10 • CDM • Pindahan dalam bank daripada Maybank2u atau ATM • Pindahan antara bank daripada bank lain
9	Bolehkah saya menutup akaun MAE saya?	Ya, anda boleh melakukan penutupan akaun di manamana cawangan Maybank.
10	Siapa saya harus hubungi jika saya mengesan sebarang transaksi palsu tanpa kebenaran dari kad maya saya?	Sila hubungi Khidmat Pelanggan Kumpulan Maybank (MGCC Tel: 1300 88 6688) secepat mungkin untuk bantuan.
11	Berapa lamakah tempoh sah Pengasingan Bil?	Rakan-rakan anda mempunyai 30 hari untuk melakukan bayaran Pengasingan Bil kepada anda. Pengasingan Bil akan tamat tempoh selepas 30 hari.
12	Berapa lama tempoh sah Permintaan Wang?	Rakan anda mempunyai 5 hari untuk melakukan pembayaran kepada anda. Permintaan akan tamat tempoh selepas 5 hari.
13	Berapa lama tempoh sah Penghantaran Wang?	Wang akan didebitkan secara serta-merta dan dikreditkan ke dalam akaun masing-masing.
14	Bolehkah saya melakukan Pengasingan Bil dengan rakan yang tidak mempunyai MAE?	Ya. Anda boleh membuat Pengasingan Bil kepada mereka dan berkongsi kepada mereka butiran Pengasingan Bil melalui media sosial seperti Whatsapp, Messenger dan sebagainya.

15	Bolehkah saya melakukan Permintaan Wang daripada rakan yang tidak mempunyai MAE?	Ya. Anda boleh Meminta Wang daripada mereka. Anda akan dapat berkongsi butiran Permintaan Wang kepada rakan anda menggunakan media sosial.
----	--	--

Bil.	Soalan	Jawapan
16	Bolehkah saya melakukan Penghantaran Wang kepada rakan yang tidak mempunyai MAE?	Ya. Wang akan dihantar menggunakan fungsi Pemindahan Mudah Alih sedia ada. Anda dikehendaki berkongsi kod tuntutan kepada rakan anda untuk menuntut wang tersebut.
17	Adakah terdapat sebarang caj menggunakan MAE?	Tidak, perkhidmatan ini adalah percuma.
18	Adakah kita mendapat faedah/keuntungan daripada dompet?	Tidak, MAE tidak memberikan sebarang keuntungan.
19	Apakah mata wang yang boleh saya gunakan pada MAE?	MAE hanya menggunakan mata wang Ringgit Malaysia.
20	Adakah terdapat sebarang bayaran untuk penutupan akaun awal?	Anda boleh terus ke cawangan kami untuk menutup akaun secara percuma. Tiada caj dikenakan
21	Saya adalah pengguna M2U sedia ada. Bolehkah saya memohon MAE?	Ya, boleh. Walau bagaimanapun, anda tidak akan mendapat kad maya kerana akaun MAE akan dipautkan kepada akses M2U sedia ada anda. Anda juga boleh mengeluarkan wang tunai daripada Terminal Layan Diri (ATM/SRM) kami dengan menggunakan kad Debit/ATM sedia ada anda.

22	<p>Apa itu MSOS?</p>	<p>Maybank Secured Online Shopping atau MSOS ialah salah satu ciri kad kami untuk memastikan transaksi dalam talian anda selamat dan dilindungi. Semua transaksi kad maya akan memerlukan MSOS yang akan dihantar ke nombor telefon berdaftar MAE anda. Jika anda ingin menukar nombor MSOS anda, anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan Kumpulan Maybank (Tel MGCC: 1300 88 6688) untuk mendapatkan bantuan.</p>
23	<p>Apakah had Pengasingan Bil?</p>	<p>• Jumlah Minimum Pengasingan Bil: RM1.00</p> <p>• Jumlah Maksimum Pengasingan Bil: RM4,999.99</p> <p>Bilangan Maksimum permintaan Pengasingan : 30</p>

Bil.	Soalan	Jawapan
24	<p>Bolehkah saya membuat pembelian di laman web bukan 3D menggunakan kad maya?</p>	<p>Secara asal, kad maya anda dikecualikan daripada transaksi bukan 3D. Anda perlu menghubungi MGCC (Tel: 1300 88 6688) untuk ikut serta, bagi membolehkan ia berfungsi membuat pembelian di laman web bukan-3D.</p>
25	<p>Apakah yang berlaku kepada MAE saya yang tidak aktif?</p>	<p>Akaun MAE akan ditutup secara automatik selepas 90 hari kalendar jika tiada aktiviti kewangan selepas pendaftaran.</p>
<p>B. Pemegang Akaun MAE (Maybank E-Dompot) sedia ada</p>		
26	<p>Bolehkah saya menukar akaun MAE semasa saya kepada akaun Patuh Syariah?</p>	<p>Ya, anda boleh bertukar kepada akaun MAE Patuh Syariah di bawah Profil MAE anda. Penukaran akan berkuatkuasa pada hari kalendar berikutnya selepas permohonan dibuat, tertakluk kepada penilaian oleh kami.</p>
27	<p>Bolehkah saya mempunyai dua akaun MAE?</p>	<p>Tidak, anda hanya boleh membuka satu akaun e-dompot.</p>