

## Terms and Conditions for M2U Visa Direct

### 1. Definitions

In these Terms and Conditions, unless the context requires otherwise, references to "we", "us", "our" and "Bank" are to Malayan Banking Berhad and references to "you", "your" or "Customer" means the customer of the Bank using the fund transfer service of Visa Direct to an Overseas Visa Card Facility.

"Visa Direct to an Overseas Visa Card Facility" or "Facility" means the money transfer facility made available by the Bank to the Customer in accordance with these terms and conditions.

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

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

"Recipient Card" means all personal cards bearing the name VISA and/or service mark of VISA and issued by any bank or financial institution located overseas.

2. You may use the Facility to debit such sum from your Savings Account or Current Account and transfer the said sum to any Recipient Card.
3. You may transfer to a maximum of RM7,500.00 per transfer (or such amount as the Bank may determine) and the total amount allowable per day is RM7,500.00 (or such amount as the Bank may determine) subject to the total cumulative amount of RM50,000 per calendar month or eight (8) transactions per calendar month whichever is earlier.
4. You agree that the Bank shall be entitled to charge such fees as may be determined by the Bank for the provision of the Facility to you. The Bank shall debit your savings or current account as the case may be for the charges incurred and in event of any change in such charges and/or fees, the Bank shall provide twenty one (21) days prior notice to you. Furthermore, the applicable service fee will also be made known to you at the point you perform your transaction.
5. The Bank and/or VISA International Service Association shall effect the transfer of such sum to the Recipient Card in accordance with the information and/or instructions provided by you, in the currency of the Recipient Card converted from the Malaysian currency at such prevailing exchange rate on such date as the Bank or VISA International Service Association may determine at its discretion.
6. You shall ensure that all information and/or instructions provided by you to the Bank for the purposes of effecting any transfer under the Facility is complete, true and accurate. You further agree to provide such further information that the Bank may require for the purpose of effecting any transfer.
7. Whilst the Bank will in its best endeavour conduct the necessary verification on any instructions and/or information received, the Bank may act upon, rely on or hold you solely responsible and liable for all instructions transmitted to the Bank (whether actually provided by you or not) and the Bank shall not be liable for any unauthorized transactions.

You agree that the Bank may treat the information and/or instructions received as valid notwithstanding any error, fraud, forgery, lack of clarity or misunderstanding in the terms of such information and/or instructions and you shall fully indemnify the Bank for any losses or damages or cost (including legal costs on a full indemnity basis) arising from the Bank relying on such instructions and /or information.

8. Whilst the Bank endeavours to effect the transfer on receipt of your instructions, you agree that the instructions may not be processed immediately due to:
  - a. instructions being inaccurate, inadequate or incomplete in any way; or
  - b. a failure, refusal, delay or error by any third party through whom any such instruction is transacted.
9. Where the Bank chooses to act on an instruction, the Bank acts on a commercially reasonable effort basis and is not responsible for any acts and omissions while acting in a reasonable manner in complying with/acting upon the instructions.
10. You acknowledge and agree that the Bank may:
  - a. without stating reasons, require that you identify yourself by alternative means;
  - b. require any instruction to be confirmed through alternative means (including but not limited to writing in person at a branch, by facsimile or by phone);
  - c. reject any instruction for a funds transfer under the Facility without assigning any reason;
  - d. decline to act on the instruction in order to verify the authenticity of the instruction;
  - e. decline to act on the instruction where the instruction:
    - i) is ambiguous, incomplete or inconsistent with your other instructions, information and/or data; or
    - ii) may have lapsed or is rendered invalid by the Bank and/or VISA International Service Association (or such other relevant party); or
    - iii) would cause you to exceed your applicable transaction or account limit; or
    - iv) would result in any insufficiency of funds in your Savings Account or Current Account, without incurring any liability for loss, cost or expense.
11. The Bank shall not be liable to you in any way for any losses, costs, claims, expenses or damages incurred by you in connection with the Facility unless it is solely attributable to the Bank including but not limited to delay or failure of transmission of instructions by VISA International Service Association or any other entity involved in the process of the funds transfer or due to any government order, court order, law, levy, tax or exchange restrictions.
12. The Bank may:
  - a. withdraw the Facility entirely;
  - b. terminate the Facility upon the earlier termination of
    - i) the Savings Account and Current Account;
    - ii) the Recipient Card, without notice and without incurring any liability or responsibility whatsoever by reason of such withdrawal or termination.

13. You may terminate the Facility at any time by giving us 30 business days' prior written or verbal notification.
14. The Bank may by providing twenty one (21) days' prior notice via Maybank2U vary these Terms and Conditions and such variation to take effect on the date specified by us. If you use the Facility after such date you are deemed to have accepted such variation.
15. You authorise or consent to the Bank, its agents and other persons (who by reason of their scope of work, capacity or office have access to your account and/or personal details) disclosing any information relating to you and any particulars of your account(s) for the purpose of processing the transaction and all other purposes necessary and required in relation to the Facility requested by You herein to any person or organization participating in the provision of electronic services or such services in connection with the Facility:
  - a. the police or any public officer purporting to conduct an investigation;
  - b. credit or charge card companies;
  - c. the VISA International Service Association and such other VISA entity;
  - d. any other bank, financial institution or credit agency for the purposes of verifying the information provided by you;
  - e. any person or organization for the purposes of investigating any complaint or dealing with any query relating to provision of the Facility;
  - f. any person or organization in compliance with an order, notice or request of any government agency or authority or court of law;
  - g. any person or organization for the purpose of collecting and recovering for and on the Bank's behalf any sums of money owing to us from you;
  - h. any related corporation of the Bank for Risk Management Purposes for monitoring credit exposures across the Maybank Group or the credit exposure of any Maybank Group company to you and for cross-selling purposes within the Maybank Group. "Maybank Group" means any subsidiary of the Bank, the Bank's holding company and any subsidiary of that holding company. "Risk Management Purposes" includes any conflict clearance exercise;
  - i. any subsidiary and/or any related company or associated company of the Bank, in any jurisdiction;
  - j. any Recipient Cards main or supplementary cardholder;
  - k. any potential assignee or transferee of the Bank's interest herein; and
  - l. any person or organization where the Bank in good faith deems it reasonable to make such disclosure
16. These Terms and Conditions governing the use of the Facility are additional to the Terms and Conditions Governing Electronic Services, Terms and Conditions Governing Accounts and such other terms and conditions intended or expressed to govern the use of the Facility.
17. These Terms and Conditions are governed by and construed in accordance with the laws of Malaysia and you irrevocably submit to the exclusive jurisdiction of the Malaysian Courts.

18. Queries and Complaints

- a. In the event that you have any queries and/or complaints arising from your transaction, relating to the Terms and Conditions herein or use of the Facility, you may refer the matter to Maybank Group Customer Care at 1-300-88-6688 or 603-7844 3696 (if you are overseas), submit via maybank2u website or in writing to the Bank at the following address:

Malayan Banking Berhad  
Internet Banking, Maybank2u Business  
Virtual Banking  
Lot 12, Jalan Astaka U8/84  
Section U8, Bukit Jelutong  
40150 Shah Alam, Selangor

- b. Maybank shall use its reasonable endeavours to respond to the queries and resolve any problems or issues as may be raised by you;
- c) You shall specify the nature of your query, complaint and/or dispute and such other details or information as may be required by Maybank and such complaint and/or dispute shall be handled and/or resolved in accordance with Maybank's internal complaints and dispute resolution procedure.

## Terma dan Syarat untuk M2U Visa Direct

### 1. Definisi

Dalam Terma-terma dan Syarat-syarat ini, melainkan dinyatakan sebaliknya, istilah "kami", dan "Bank" adalah merujuk kepada Malayan Banking Berhad, manakala istilah "anda", "kepunyaan anda" atau "Pelanggan" bermaksud pelanggan Bank yang menggunakan perkhidmatan pemindahan dana Visa Direct ke Kemudahan Kad Visa Luar Negara.

"Visa Direct ke Kemudahan Kad Visa Luar Negara" atau "Kemudahan" bermaksud kemudahan pemindahan wang yang disediakan oleh Bank kepada Pelanggan menurut terma dan syarat ini.

"Akaun Semasa" bermaksud akaun semasa Maybank yang dikendalikan oleh Pelanggan.

"Akaun Simpanan" bermaksud akaun simpanan Maybank yang dikendalikan oleh Pelanggan.

"Kad Penerima" bermaksud semua kad peribadi yang mempunyai nama VISA dan/atau tanda perkhidmatan VISA dan dikeluarkan oleh mana-mana bank atau institusi kewangan yang terletak di luar negara.

2. Anda boleh menggunakan Kemudahan untuk mendebitkan jumlah tertentu daripada Akaun Simpanan atau Akaun Semasa anda dan memindahkan jumlah tersebut ke dalam mana-mana Kad Penerima.
3. Anda boleh memindahkan maksimum RM7,500.00 untuk setiap transaksi (atau mengikut jumlah yang ditentukan oleh Bank) dan jumlah keseluruhan yang dibenarkan dalam sehari adalah RM7,500.00 (atau mengikut jumlah yang ditentukan oleh Bank) adalah tertakluk kepada jumlah kumulatif keseluruhan RM50,000 setiap bulan kalendar atau lapan (8) transaksi setiap bulan kalendar yang mana lebih awal.
4. Anda bersetuju bahawa Bank berhak untuk mengenakan caj tertentu seperti yang ditentukan oleh Bank untuk menyediakan Kemudahan kepada anda. Bank akan mendebitkan akaun simpanan atau semasa anda mengikut caj yang dikenakan dan sekiranya berlaku perubahan dalam caj dan/atau bayaran tersebut, Bank akan memberikan notis dua puluh satu (21) hari lebih awal kepada anda. Selanjutnya, notis caj perkhidmatan juga akan diberitahu kepada anda pada masa anda melakukan transaksi.
5. Bank dan/atau Persatuan Perkhidmatan VISA Antarabangsa akan melakukan pindahan sejumlah wang ke dalam Kad Penerima mengikut maklumat dan/atau arahan yang diberikan oleh anda, dalam mata wang Kad Penerima yang ditukar daripada mata wang Malaysia menurut kadar pertukaran wang semasa pada tarikh yang ditentukan oleh Bank atau Persatuan Perkhidmatan VISA Antarabangsa mengikut budi bicaranya.
6. Anda harus memastikan bahawa semua maklumat dan/atau arahan yang anda berikan kepada Bank untuk tujuan melakukan sebarang pemindahan di bawah Kemudahan adalah lengkap, benar dan tepat. Seterusnya, anda bersetuju untuk memberikan maklumat lebih lanjut yang mungkin diperlukan oleh Bank untuk tujuan melakukan sebarang pemindahan.

7. Walaupun Bank akan berusaha sedaya upaya untuk melakukan pengesahan yang diperlukan terhadap segala arahan dan/atau maklumat yang diterima, Bank boleh bertindak dan meletakkan tanggungjawab kepada anda sepenuhnya terhadap semua arahan yang dihantar kepada Bank (sama ada sebenarnya diberikan oleh anda atau tidak) dan Bank tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang transaksi yang tidak dibenarkan. Anda bersetuju bahawa Bank boleh menganggap maklumat dan/atau arahan yang diterima adalah sah walaupun terdapat sebarang kesalahan, penipuan, pemalsuan, kekurangan penjelasan atau salah faham dari segi maklumat dan/atau arahan tersebut dan anda akan menanggung sepenuhnya di atas sebarang kerugian atau kerosakan atau kos (termasuk kos undang-undang berdasarkan ganti rugi penuh) yang timbul dari Bank yang disebabkan oleh arahan dan/atau maklumat tersebut.
8. Walaupun Bank berusaha untuk melakukan pemindahan setelah menerima arahan anda, anda bersetuju bahawa arahan tersebut mungkin tidak dapat diproses dengan segera kerana:
  - a. arahan yang tidak tepat, tidak mencukupi atau tidak lengkap dengan cara apa pun; atau
  - b. kegagalan, penolakan, kelewatan atau kesilapan oleh mana-mana pihak ketiga yang menerima arahan tersebut
9. Apabila Bank memilih untuk bertindak berdasarkan arahan, Bank bertindak berdasarkan arahan yang munasabah secara komersial dan tidak bertanggungjawab terhadap sebarang tindakan yang terlepas semasa bertindak dengan cara yang wajar dalam mematuhi/bertindak berdasarkan arahan tersebut.
10. Anda mengakui dan bersetuju bahawa Bank boleh:
  - a. menghendaki anda untuk mengenal pasti diri anda dengan kaedah alternatif, tanpa sebarang sebab;
  - b. meminta sebarang arahan untuk pengesahan melalui kaedah alternatif (tidak terhad kepada menulis sendiri di cawangan, melalui faksimili atau melalui telefon);
  - c. menolak sebarang arahan untuk pemindahan dana di bawah Kemudahan tanpa memberikan alasan;
  - d. menolak untuk mematuhi arahan tersebut untuk mengesahkan kesahihan arahan tersebut;
  - e. menolak untuk bertindak berdasarkan arahan yang:
    - i) samar-samar, tidak lengkap atau tidak sesuai dengan arahan, maklumat dan/atau data anda yang lain; atau
    - ii) mungkin telah luput atau dibatalkan oleh Bank dan/atau Persatuan Pkhidmatan VISA Antarabangsa (atau pihak lain yang berkaitan); atau
    - iii) akan menyebabkan anda melampaui had transaksi atau had akaun anda; atau
    - iv) akan mengakibatkan kekurangan dana dalam Akaun Simpanan atau Akaun Semasa anda, tanpa menanggung kerugian, kos atau perbelanjaan.

11. Bank tidak akan bertanggungjawab kepada anda dalam apa-apa cara sekalipun untuk sebarang kerugian, kos, tuntutan, perbelanjaan atau kerosakan yang ditanggung oleh anda berkaitan dengan Kemudahan melainkan ianya disebabkan oleh Bank tetapi tidak terhad kepada kelewatan atau kegagalan penghantaran arahan oleh Persatuan Perkhidmatan VISA Antarabangsa atau entiti lain yang terlibat dalam proses pemindahan dana atau disebabkan oleh mana-mana perintah kerajaan, perintah mahkamah, undang-undang, levi, cukai atau sekatan pertukaran.
12. Bank berhak untuk:
  - a) menarik balik Kemudahan sepenuhnya;
  - b) menamatkan Kemudahan semasa penamatan lebih awal
    - i) Akaun Simpanan dan Akaun Semasa;
    - ii) Kad Penerima, tanpa notis dan tanpa menanggung sebarang tanggungjawab atau tanggungjawab dengan alasan penarikan atau penamatan tersebut.
13. Anda boleh menamatkan Kemudahan ini pada bila-bila masa dengan memberi kami notis bertulis atau secara lisan dalam masa 30 hari bekerja.
14. Bank boleh memberikan notis dua puluh satu (21) hari lebih awal melalui Maybank2U untuk mengubah Terma dan Syarat ini dan perubahan tersebut akan berkuatkuasa pada tarikh yang ditentukan oleh kami. Sekiranya anda menggunakan Kemudahan selepas tarikh tersebut, anda dianggap telah menerima variasi tersebut.
15. Anda memberi kebenaran atau persetujuan kepada Bank, ejen-ejenya dan orang lain (yang berdasarkan skop kerja, kapasiti atau pejabat mereka mempunyai akses ke dalam akaun anda dan/atau maklumat peribadi anda) untuk mendedahkan maklumat yang berkaitan dengan anda dan apa-apa maklumat akaun-akaun anda untuk tujuan memproses transaksi dan semua tujuan lain yang diperlukan dan diperlukan berkaitan dengan Kemudahan yang diminta oleh Anda di sini kepada mana-mana orang atau organisasi yang mengambil bahagian dalam penyediaan perkhidmatan elektronik atau perkhidmatan tersebut yang berkaitan dengan Kemudahan:
  - a. polis atau pegawai awam yang menjalankan siasatan;
  - b. syarikat kad kredit atau kad caj;
  - c. Persatuan Perkhidmatan VISA Antarabangsa dan entiti VISA yang lain;
  - d. mana-mana bank, institusi kewangan atau agensi kredit lain untuk tujuan pengesahan maklumat yang anda berikan;
  - e. mana-mana orang atau organisasi untuk tujuan menyiasat sebarang aduan atau menangani sebarang pertanyaan yang berkaitan dengan penyediaan Kemudahan;
  - f. mana-mana orang atau organisasi yang mematuhi perintah, pemberitahuan atau permintaan mana-mana agensi kerajaan atau pihak berkuasa atau mahkamah undang-undang;
  - g. mana-mana orang atau organisasi untuk tujuan mengumpul dan mendapatkan semula bagi dan bagi pihak Bank sejumlah wang yang terutang kepada kami daripada anda;
  - h. mana-mana syarikat berkaitan Bank bagi Pengurusan Risiko untuk memantau pendedahan kredit di seluruh Kumpulan Maybank atau pendedahan kredit mana-mana syarikat Kumpulan Maybank kepada anda dan untuk tujuan penjualan dalam Kumpulan Maybank. "Maybank Group" bermaksud anak syarikat Bank,

syarikat induk Bank dan mana-mana anak syarikat-syarikat induk tersebut.

"Pengurusan Risiko" merangkumi sebarang pelaksanaan pelepasan konflik;

- i. mana-mana anak syarikat dan/atau syarikat berkaitan atau syarikat bersekutu Bank, dalam mana-mana bidang kuasa;
- j. mana-mana pemegang kad utama atau Kad Penerima tambahan;
- k. mana-mana penerima serah hak berpotensi atau penerima pindahan yang mempunyai kepentingan Bank di dalam ini; dan
- l. mana-mana orang atau organisasi yang mempunyai hubungan baik dengan Bank dianggap wajar untuk membuat pendedahan tersebut

16. Terma dan Syarat ini mengawal penggunaan Kemudahan dan adalah tambahan kepada Terma dan Syarat Pengawalan Perkhidmatan Elektronik, Terma dan Syarat Pengawalan Akaun dan terma dan syarat lain yang dimaksudkan atau dinyatakan untuk mengawal penggunaan Kemudahan.

17. Terma dan Syarat ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan undang-undang Malaysia dan anda tidak boleh membawa ke bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia.

18. Pertanyaan dan Aduan

- a. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan dan/atau aduan yang timbul daripada urusan niaga anda, yang berkaitan dengan Terma dan Syarat di sini atau penggunaan Kemudahan, anda boleh merujuk perkara tersebut ke Khidmat Pelanggan Kumpulan Maybank di 1-300-88-6688 atau 603 -7844 3696 (jika anda berada di luar negara), hantarkan di laman web maybank2u atau secara bertulis kepada Bank di alamat berikut:

Malayan Banking Berhad  
Internet Banking, Maybank2u Business  
Virtual Banking  
Lot 12, Jalan Astaka U8/84  
Section U8, Bukit Jelutong  
40150 Shah Alam, Selangor

- b. Maybank akan berusaha sedaya upaya untuk menjawab pertanyaan dan menyelesaikan sebarang masalah atau isu yang anda kemukakan;
- c. Anda harus menyatakan jenis pertanyaan, aduan dan/atau pertikaian anda dan butiran atau maklumat lain yang mungkin diperlukan oleh Maybank dan aduan dan/atau aduan tersebut akan ditangani dan/atau diselesaikan mengikut prosedur aduan dan penyelesaian dalaman Maybank.