

Maybank - Bakong Transfer – Terms & Conditions

This Terms and Conditions should be read together with the **MAE by Maybank2u App - Terms & Condition** and the **Terms & Conditions Governing Banking Accounts** which are available at www.maybank2u.com.my.

1. Definitions in these Terms and Conditions, unless the context requires otherwise, references to "we", "us", "our" "Maybank" 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 Maybank - Bakong Transfer to a Recipient Account.

"Maybank - Bakong Transfer", "Fund Transfer" 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 Account" means any Bakong Wallet account maintained by the recipient of the funds in Cambodia via the Facility that can be tied to any Financial Institution ("FI") or Payment Service Provider ("PSP") in Cambodia. .

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 Account.
3. Fund Transfer Instructions shall be subject to such limits and conditions as imposed and/or revised by the Bank or relevant authorities at their absolute discretion from time to time.
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 shall effect the transfer of such sum to the Recipient Account in accordance with the information and/or instructions provided by you, in the currency of the Recipient Account converted from Malaysian currency at such prevailing exchange rate on such date as the Bank 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. Instructions provided by you to the Bank, where you are transferring funds to the Recipient Account shall also be subject to the terms and conditions and/or approval of the FI or PSP with which that other account is maintained. For the avoidance of doubt, this Fund Transfer service shall be available for the transfer of funds to the accounts of third parties with such FI or PSP as may be determined by the Bank from time to time.
8. 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.
9. Should a transaction be rejected, you shall be notified immediately as rejections for this Facility would be in real time. Notwithstanding this, should the beneficiary FI or PSP to which the Fund Transfer is made to delays, rejects, refuses or is otherwise unable to accept such Fund Transfer or should there be any system issue that results in said delay, rejection, refusal or non-acceptance of the Fund Transfer, you shall be duly refunded after the relevant investigations have been conducted by the Bank to confirm that said delay, rejection, refusal or non-acceptance of the Fund Transfer was a result of the Bank's system issue.
10. 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 negligence of the Bank including but not limited to delay or failure of transmission of instructions by any other entity involved in the process of the Fund Transfer or due to any government order, court order, law, levy, tax or exchange restrictions. You also acknowledge and agree that the Bank shall not be responsible or liable for any delay or failure to effect Fund Transfer where the beneficiary FI or PSP to which the Fund Transfer is made to has delayed, rejected, refused or is otherwise unable to accept such Fund Transfer.
11. There shall be no cancellation of the fund transfer under this Facility as the Facility occurs in real time and cannot be cancelled.
12. 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.
13. These Terms & Conditions shall be supplemental to the existing Terms and Conditions Governing Banking Accounts. These Terms and Conditions shall prevail over any provisions or

representations contained in any promotional materials (including without limitation printed posters or leaflets) advertising this application.

14. These Terms and Conditions shall be governed by the Laws of Malaysia and subject to the exclusive jurisdiction of the Malaysian Courts.

15. 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.

Pemindahan Maybank - Bakong – Terma & Syarat

Terma & Syarat ini haruslah dibaca bersama **Aplikasi Maybank2u MAE – Terma & Syarat** dan **Terma & Syarat Yang Mengawal Akaun Perbankan** yang terdapat di www.maybank2u.com.my.

1. Definisi-definisi yang terkandung di dalam Terma & Syarat ini, melainkan dinyatakan sebaliknya, takrif-takrif “kami”, “Maybank” dan “Bank” adalah merujuk kepada Malayan Banking Berhad dan takrif-takrif seperti “anda”, “kamu” atau “Pelanggan” adalah merujuk kepada pelanggan Bank yang menggunakan perkhidmatan pemindahan dana Pemindahan Maybank - Bakong kepada Akaun Penerima.

“Pemindahan Maybank - Bakong”, “Pemindahan Dana” atau “Fasiliti” adalah merujuk kepada fasiliti pemindahan wang yang disediakan oleh Bank untuk Pelanggan mengikut kepada Terma dan Syarat.

“Akaun Semasa” merujuk kepada mana-mana akaun semasa Maybank yang masih diselenggara oleh Pelanggan.

“Akaun Simpanan” merujuk kepada mana-mana akaun simpanan Maybank yang masih diselenggara oleh Pelanggan.

“Akaun Penerima” merujuk kepada mana-mana akaun Dompot Bakong yang masih diselenggara oleh penerima dana di Kambojia melalui Fasiliti yang mempunyai hubungan dengan mana-mana Institusi Kewangan (“IK”) atau Pembekal Perkhidmatan Pembayaran (“PPP”) di Kambojia.

2. Anda boleh menggunakan Fasiliti untuk mendebit jumlah yang diinginkan daripada Akaun Simpanan atau Akaun Semasa dan melakukan pemindahan jumlah berikut kepada mana-mana Akaun Penerima.
3. Arahan Pemindahan Dana adalah tertakluk kepada had dan syarat-syarat yang telah ditetapkan dan/atau disemak semula oleh Bank atau pihak berkuasa yang berkaitan di atas budi bicara mereka dari semasa ke semasa.
4. Anda bersetuju bahawa Bank mempunyai hak untuk mengenakan yuran seperti yang telah ditetapkan oleh Bank untuk peruntukan Fasiliti kepada anda. Bank akan mendebit Akaun Simpanan atau Semasa anda untuk caj yang dikenakan tersebut dan sekiranya terdapat sebarang perubahan pada caj dan/atau yuran, Bank akan memberikan notis seawal dua puluh satu (21) hari kepada anda. Tambahan lagi, yuran perkhidmatan yang dikenakan juga akan diberitahu kepada anda semasa anda melakukan transaksi berikut.

5. Bank akan melakukan pemindahan jumlah tersebut kepada Akaun Penerima mengikut informasi dan/atau arahan yang diberikan oleh anda, di dalam matawang Akaun Penerima yang telah ditukar daripada matawang Malaysia pada tarikh yang ditetapkan oleh budi bicara Bank.
6. Anda akan memastikan bahawa semua informasi dan/atau arahan yang diberikan oleh anda kepada Bank untuk melakukan sebarang pemindahan melalui Fasiliti adalah lengkap, benar dan tepat. Anda juga telah bersetuju untuk memberi informasi lanjut yang mungkin diperlukan oleh Bank untuk tujuan melaksanakan sebarang pemindahan.
7. Arahan yang diberikan oleh anda kepada Bank, di mana anda melakukan pemindahan dana kepada Akaun Penerima juga adalah tertakluk kepada terma dan syarat dan/atau kebenaran oleh IK atau PPP dengan mana akaun tersebut diselenggara bersama. Untuk mengelakkan keraguan, perkhidmatan Pemindahan Dana ini akan disediakan untuk pemindahan dana kepada akaun-akaun parti ketiga dengan IK atau PPP yang mungkin akan ditentukan oleh Bank dari semasa ke semasa.
8. Bank akan berusaha sedaya upaya untuk melakukan pengesahan yang diperlukan keatas mana-mana arahan dan/atau informasi yang diterima, Bank juga akan bertindak ke atas, bergantung kepada atau memegang anda untuk bertanggungjawab sepenuhnya ke atas semua arahan yang dihantar kepada Bank (sama ada arahan tersebut diberikan oleh anda sendiri atau tidak) dan Bank tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang transaksi yang tidak dibenarkan. Anda setuju bahawa Bank boleh menganggap informasi dan/atau arahan yang diterima adalah sah walaupun terdapat sebarang kesilapan, kepalsuan, penipuan, kekurangan kejelasan atau salah faham di dalam segi terma informasi dan/atau arahan tersebut dan anda juga akan memberi ganti rugi sepenuhnya kepada Bank untuk sebarang kerugian atau kerosakan atau kos (termasuk kos undang-undang berdasarkan ganti rugi penuh) yang timbul daripada Bank yang bergantung kepada arahan dan/atau informasi berikut.
9. Sekiranya terdapat transaksi yang ditolak, anda akan mendapat notifikasi serta merta kerana penolakan untuk Fasiliti berlaku pada masa nyata. Walau bagaimanapun, sekiranya IK benefisiari atau PPP dimana Pemindahan Dana yang dilakukan telah ditunda, ditolak, atau Pemindahan Dana tersebut tidak diterima atau sekiranya terdapat sebarang masalah sistem yang menyebabkan penundaan, penolakan atau ketidakboleh penerimaan Pemindahan Dana tersebut, anda akan diberikan pemulangan sepenuhnya selepas penyiasatan yang relevan dilaksanakan oleh Bank untuk mengesahkan penundaan, penolakan atau ketidakboleh penerimaan Pemindahan Dana tersebut adalah disebabkan oleh masalah sistem Bank.
10. Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap anda untuk sebarang kerugian, kos, tuntutan, perbelanjaan atau kerosakan yang disebabkan oleh anda yang berkaitan dengan Fasiliti melainkan ia disebabkan sepenuhnya oleh kecuaiian Bank termasuk tetapi tidak terhad kepada penundaan atau kegagalan penghantaran arahan daripada mana-mana entiti lain yang terlibat di dalam proses Pemindahan Dana atau disebabkan oleh sebarang perintah kerajaan, perintah mahkamah, undang-undang, pungutan, cukai atau sekatan pertukaran. Anda juga mengakui dan bersetuju bahawa Bank tidak bertanggungjawab terhadap sebarang penundaan atau kegagalan

perlaksanaan Pemindahan Dana dimana IK benefisiari atau PPP di mana Pemindahan Dana yang dilakukan telah ditunda, ditolak atau tidak diterima Pemindahan Dana tersebut.

11. Tidak akan ada pembatalan pemindahan dana di bawah Fasilitas ini kerana Fasilitas ini berlaku pada masa nyata dan tidak boleh dibatalkan.
12. Bank akan memberikan notis seawal dua puluh satu (21) hari melalui Maybank2u jika terdapat perubahan kepada Terma dan Syarat ini dan perubahan tersebut akan berkuatkuasa pada tarikh yang dinyatakan oleh kami. Jika anda menggunakan Fasilitas selepas tarikh yang dinyatakan tersebut, anda akan dianggap telah menerima perubahan tersebut.
13. Terma dan Syarat ini adalah tambahan kepada Terma dan Syarat Yang Mengawal Akaun Perbankan. Terma dan Syarat ini akan mengatasi mana-mana peruntukan atau perwakilan yang terkandung di dalam sebarang bahan-bahan promosi (termasuk tetapi tidak terhad kepada risalah atau poster bercetak) yang mengiklankan aplikasi ini.
14. Terma dan Syarat ini adalah dibawah kuatkuasa Undang-Undang Malaysia dan tertakluk kepada bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia.
15. Pertanyaan dan Aduan
 - a. Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan dan/atau aduan yang timbul daripada transaksi anda, berkaitan dengan Terma dan Syarat yang terkandung di dalam ini atau penggunaan Fasilitas, anda boleh rujuk perkara ini kepada Kumpulan Khidmat Pelanggan Maybank di 1-300-88-6688 atau 603-7844 3696 (jika anda berada di luar negara), hantarkan melalui laman web maybank2u atau secara bertulis kepada Bank kepada 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 membalas pertanyaan dan menyelesaikan sebarang masalah yang dikemukakan oleh anda;
 - c. Anda harus menyatakan sifat pertanyaan, aduan dan/atau pertikaian dana dan butir-butir peribadi atau informasi lain yang mungkin diperlukan oleh Maybank dan aduan dan/atau pertikaian tersebut akan diuruskan dan/atau diselesaikan mengikut prosedur penyelesaian pertikaian dan aduan dalaman Maybank.