



## **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQS) FOR MAYBANK GLOBAL ACCESS ACCOUNT-i**

<b>No</b>	<b>Questions</b>	<b>Answers</b>
<b>What is Maybank Global Access Account-i</b>		
1.	What is Maybank Global Access Account-i (GAA-i)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Maybank Global Access Account-i (GAA-i) is a multi-currency account supporting various currencies, including Malaysian Ringgit, all in one account.</li> <li>It is a non-chequeing current account that offers savings and financial transaction capabilities, globally accessible using the Maybank MAE app and the Global Access Mastercard World Debit Card.</li> </ul>
2.	What Shariah concept is applicable to the GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Shariah concept applicable is Commodity Murabahah, where a specific asset, as deemed fit by the Bank, is identified and used as an underlying asset for sale and purchase transactions between the Bank and the customer.</li> <li>For Commodity Murabahah trading purposes, the Bank shall at all times be your non-exclusive agent to undertake the required Commodity Murabahah transactions related to the placement.</li> </ul>
3.	Who can open a GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existing Maybank/Maybank Islamic customers who are Malaysian citizen individuals at the minimum age of 18 years and above with an active current/-i or savings account/-i may open a GAA-i and maintain the account solely.</li> <li>You will need to have a Malaysian registered phone number and address.</li> </ul>
4.	Which currencies are supported by the GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>GAA-i currently supports 18 currencies, inclusive of MYR.</li> <li>Please visit the Maybank2u website for the latest list of supported currencies in GAA-i.</li> </ul>
<b>Opening a Global Access Account-i</b>		
5.	How do I open a GAA-i?	Eligible customers can open a GAA-i through MAE app.
6.	What can I do if I am new to Maybank/Maybank Islamic and I do not have any account with the bank?	Eligible customers must firstly open a current account/-i or savings account/-i with Maybank/Maybank Islamic through the MAE app, Maybank2u or at the branch before applying for a GAA-i.



7.	How do I activate my GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>You may conveniently activate your GAA-i by making an initial deposit of RM50 via own account transfer from your existing Maybank/Maybank Islamic current account/-i or savings account/-i.</li> <li>Activation must be done within 10 working days from the account opening date, failing which your account will be automatically closed.</li> </ul>
8.	When can I start using my account?	You can start using your account upon successful activation.
9.	Will I receive a debit card upon account opening?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yes, this account is tied with a Maybank Mastercard Global Access World Debit Card. It will be couriered to you within 3 to 7 working days upon successful account activation.</li> <li>Upon receipt of the debit card, please activate and create a PIN for the card via MAE app.</li> <li>Please read the FAQs of the Maybank Mastercard Global Access World Debit Card for further details.</li> </ul>
10.	Can I reapply for a GAA-i if it's automatically closed?	You may apply for the GAA-i on MAE app if your account was auto closed due to inactivation.
11.	Can I maintain more than one (1) GAA-i?	No, you can only maintain one (1) GAA-i at any point of time.

**Features of Global Access Account-i**

12.	What services are included with this account?	<p>GAA-i account allows for the customer to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Open an account conveniently via MAE (Maybank Anytime, Everywhere) app.</li> <li>Access to the MAE app dashboard to check balances and account details.</li> <li>Conveniently use the debit card for purchases in Malaysia and overseas.</li> <li>Initiate personal (own) account transfers in MYR (Malaysian Ringgit).</li> <li>Buy and sell foreign currencies easily using MAE app, 24/7.</li> <li>Access and download online e-statements.</li> <li>Perform ATM withdrawals (domestic &amp; overseas).</li> <li>Tabung Haji and Amanah Saham Bumiputra linkage to debit card (<b>Note:</b> Your Tabung Haji or Amanah Saham Bumiputra account can only be linked to one (1) debit card at any point of time).</li> </ul>
13.	What fees and charges apply to the GAA-i?	The fees and charges are dependent on the types of transactions made, listed in the Global Access page on the Maybank website.



14.	Where can I check my monthly GAA-i statement?	You will be issued a monthly e-statement, accessible via the MAE app.
15.	What is the Total Currency Balance figure in my account?	The Total Currency Balance is the aggregated amount of all balances (MYR and foreign currencies) held in GAA-i, displayed in MYR equivalent.  <b>Note:</b> The displayed MYR equivalent amount for the foreign currency balances is an indicative figure (excluding MYR) and based on the Bank's daily mid-market exchange rate from the previous (working) day.
16.	Can I request a cheque book for my GAA-i?	The GAA-i is a non-chequeing account, therefore cheque books are not available.
17.	What is the minimum balance required in the GAA-i?	There is no minimum balance required to be maintained in the GAA-i.
18.	Can I use GAA-i as my salary account?	At this juncture, you are not allowed to use GAA-i as your salary account.
19.	Can I deposit foreign currency physical notes into my GAA-i?	No, foreign currency notes are not accepted. However, you may make a deposit in foreign currencies via currency conversion on MAE or inward telegraphic transfers to a supported currency.
20.	What is Auto Sweep facility?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto Sweep facility is a service offered by GAA-i, allowing for automatic deductions from a predetermined primary currency account (i.e. MYR) when the selected transacting foreign currency has insufficient funds.</li> <li>• When Auto Sweep is activated, purchases made in foreign currencies will be taken from your MYR balance in full, based on the prevailing Mastercard exchange rate and the applicable fees and charges.</li> <li>• The Auto Sweep function can be activated in the Maybank Global Access Account-i management page via the MAE app.</li> </ul>
21.	How do I enable Auto Sweep facility?	In the MAE app, click on GAA-i and select "Manage". You can enable Auto Sweep simply by tapping the "Auto Sweep" toggle button.



22.	How does the Auto-Sweep Facility function when a supported foreign currency is held, but there are insufficient funds for a specific transaction?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In such a scenario, the Auto Sweep Facility will convert the full amount from the primary currency (i.e. MYR) into the transacting currency at the prevailing exchange rate determined by Mastercard International.</li> <li>• The equivalent amount will then be debited automatically from the MYR account balance, provided there are sufficient credit balances, and that the customer has previously enabled this service.</li> </ul>
23.	What occurs with Auto Sweep feature if there isn't enough balance in both the transacting currency and primary currency?	Any ATM withdrawal and debit card purchase transaction shall be declined if there are insufficient funds in the primary currency (MYR) credit balances.
24.	Can I withdraw a foreign currency that is not supported by GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yes, the entire amount will be debited / withdrawn from the base currency, i.e. MYR.</li> <li>• In this situation, the withdrawal from MYR currency is considered as Investment and subject to Prudential Limit as per Foreign Exchange Policy (FEP).</li> </ul>
25.	Where do I check the transaction history?	On the MAE app, click on "View Transactions" once you select GAA-i.
26.	Can I convert and transfer the currencies to a third party account?	Currently, third party fund transfers in foreign currencies are only allowed using outward telegraphic transfer method.
27.	Is GAA-i protected by PIDM?	GAA-i is protected by PIDM up to RM250,000 for each depositor.



**SOALAN LAZIM (FAQ) UNTUK MAYBANK GLOBAL ACCESS ACCOUNT-i**

No	Soalan	Jawapan
<b>Apakah Maybank Global Access Account-i</b>		
1.	Apakah Maybank Global Access Account-i (GAA-i)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maybank Global Access Account-i (GAA-i) adalah akaun berbilang mata wang yang menyokong pelbagai mata wang, termasuk Ringgit Malaysia, semua dalam satu akaun.</li> <li>• Ia merupakan akaun semasa tanpa cek yang menawarkan keupayaan transaksi simpanan dan kewangan, boleh diakses secara global menggunakan aplikasi MAE dan Global Access Mastercard World Debit Card.</li> </ul>
2.	Apakah konsep Syariah yang digunakan untuk GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsep Syariah yang digunakan adalah Komoditi Murabahah, di mana asset tertentu, seperti yang dianggap sesuai oleh Bank, dikenal pasti dan digunakan sebagai aset asas untuk transaksi jual beli antara Bank dan pelanggan.</li> <li>• Untuk tujuan perdagangan Komoditi Murabahah, Bank hendaklah pada setiap masa menjadi ejen bukan eksklusif anda untuk menjalankan urusan niaga Komoditi Murabahah yang diperlukan berkaitan dengan peletakan.</li> </ul>
3.	Siapa yang boleh membuka GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan Maybank/Maybank Islamic sedia ada yang merupakan individu warganegara Malaysia berusia minimum 18 tahun dan ke atas dengan akaun semasa/-i atau simpanan/-i aktif boleh membuka GAA-i dan mengekalkan akaun itu secara persendirian.</li> <li>• Anda perlu mempunyai nombor telefon dan alamat berdaftar di Malaysia.</li> </ul>
4.	Mata wang mana yang disokong oleh GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GAA-i kini menyokong 18 mata wang, termasuk MYR.</li> <li>• Sila lawati laman web Maybank2u untuk mengetahui senarai terkini mata wang yang disokong dalam GAA-i.</li> </ul>
<b>Membuka Global Access Account-i</b>		
5.	Apakah caranya untuk saya membuka GAA-i?	Pelanggan yang layak boleh membuka GAA-i melalui aplikasi MAE.
6.	Apa yang boleh saya lakukan jika saya adalah pelanggan baru di Maybank/Maybank	Pelanggan yang layak hendaklah terlebih dahulu membuka akaun semasa/-i atau simpanan/-i dengan Maybank / Maybank Islamic melalui aplikasi MAE,



	Islamic dan saya juga tidak mempunyai akaun dengan bank ini?	Maybank2u atau di cawangan sebelum memohon GAA-i.
7.	Bagaimana cara untuk mengaktifkan GAA-i saya?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda boleh aktifkan GAA-i anda dengan mudah dengan membuat deposit permulaan sebanyak RM50 melalui pindahan dana sendiri dari akaun semasa/-i atau simpanan/-i Maybank / Maybank Islamic anda yang sedia ada.</li> <li>• Pengaktifan akaun harus dilakukan dalam masa 10 hari bekerja dari tarikh pembukaan akaun, jika gagal akaun anda akan ditutup secara automatik.</li> </ul>
8.	Bilakah saya boleh mula menggunakan akaun saya?	Anda boleh menggunakan akaun anda selepas pengaktifan berjaya.
9.	Adakah saya akan menerima kad debit semasa pembukaan akaun?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya, akaun ini terikat dengan Maybank Mastercard Global Access World Debit Card. Ia akan dihantar kepada anda dalam masa 3 hingga 7 hari bekerja selepas pengaktifan akaun berjaya.</li> <li>• Setelah menerima kad debit anda, sila aktifkan kad dan cipta PIN baharu untuk kad melalui aplikasi MAE.</li> <li>• Sila baca FAQ untuk Maybank Mastercard Global Access World Debit Card untuk mengetahui dengan lebih lanjut.</li> </ul>
10.	Bolehkah saya memohon semula GAA-i jika ia ditutup secara automatik?	Anda boleh memohon GAA-i di aplikasi MAE sekiranya akaun anda ditutup secara automatik kerana penyahaktifan.
11.	Bolehkan saya mengekalkan lebih dari satu (1) GAA-i?	Tidak, anda boleh mengekalkan hanya satu (1) GAA-i pada bila-bila masa.



<b>Ciri-ciri Global Access Account-i</b>		
12.	Apakah perkhidmatan yang disertakan oleh akaun ini?	<p>Akaun GAA-i membolehkan pelanggan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka akaun dengan mudah melalui aplikasi MAE (Maybank Anytime, Anywhere).</li> <li>• Akses ke dashboard anda untuk menyemak baki dan butiran akaun.</li> <li>• Pembelian mudah menggunakan kad debit di Malaysia dan luar negara.</li> <li>• Mulakan pemindahan akaun peribadi (sendiri) dalam MYR (Ringgit Malaysia).</li> <li>• Beli dan jual mata wang asing dengan mudah menggunakan aplikasi MAE, 24/7.</li> <li>• Akses dan muat turun e-penyata dalam talian.</li> <li>• Lakukan pengeluaran ATM (dalam &amp; luar negara).</li> <li>• Pautan Tabung Haji dan Amanah Saham Bumiputra pada kad debit (Nota: Akaun Tabung Haji atau Amanah Saham Bumiputra hanya boleh dipautkan kepada satu (1) kad debit pada bila-bila masa).</li> </ul>
13.	Apakah yuran dan caj yang dikenakan kepada GAA-i?	Yuran dan caj adalah bergantung kepada jenis transaksi yang dibuat, disenaraikan dalam halaman Global Access di laman web Maybank.
14.	Di mana saya boleh menyemak penyata GAA-i bulanan saya?	Anda akan diberikan e-penyata bulanan, yang boleh diakses melalui aplikasi MAE.
15.	Apakah Jumlah Baki Mata Wang dalam akaun saya?	<p>Jumlah Baki Mata Wang adalah jumlah agregat semua baki (MYR dan mata wang asing) yang dipegang dalam GAA-i, dipaparkan dalam nilai bersamaan MYR.</p> <p><b>Nota:</b> Akaun bersamaan MYR yang dipaparkan untuk baki mata wang asing ialah angka indikatif (tidak termasuk MYR) dan berdasarkan kadar pertukaran pasaran pertengahan harian Bank dari hari (bekerja) sebelumnya.</p>
16.	Bolehkah saya memohon buku cek untuk GAA-i saya?	GAA-i ialah akaun bukan cek, oleh itu buku cek tidak tersedia.
17.	Apakah baki minimum yang diperlukan untuk GAA-i?	Tiada baki minimum yang diperlukan untuk dikekalkan dalam GAA-i.
18.	Bolehkah saya menggunakan GAA-i sebagai akaun gaji?	Pada masa ini, anda tidak dibenarkan menggunakan GAA-i sebagai akaun gaji anda.



19.	Bolehkah saya mendepositkan nota fizikal mata wang asing ke dalam GAA-i saya?	Tidak, nota mata wang asing tidak diterima. Walau bagaimanapun, anda boleh membuat deposit dalam mata wang asing melalui penukaran mata wang pada MAE atau pemindahan telegraf masuk ke mata wang yang disokong.
20.	Apakah Kemudahan Auto Sweep?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan Auto Sweep ialah perkhidmatan yang ditawarkan oleh GAA-i, membenarkan potongan automatik daripada akaun mata wang utama (iaitu MYR) apabila mata wang asing yang dipilih mempunyai dana yang tidak mencukupi.</li> <li>• Apabila Auto Sweep diaktifkan, pembelian yang dibuat dalam mata wang asing akan diambil sepenuhnya daripada baki MYR anda, berdasarkan kadar pertukaran Mastercard semasa dan yuran serta caj yang dikenakan.</li> <li>• Fungsi Auto Sweep boleh diaktifkan dalam halaman pengurusan Maybank Global Access Account-i melalui aplikasi MAE.</li> </ul>
21.	Bagaimana saya membolehkan kemudahan Auto Sweep?	Dalam aplikasi perbankan MAE, klik pada GAA-i dan pilih "Urus" ("Manage"). Anda boleh mendayakan Auto Sweep dengan mengetik butang togol "Auto Sweep".
22.	Bagaimanakah Kemudahan Auto Sweep berfungsi apabila mata wang asing yang disokong diadakan, tetapi dana yang tidak mencukupi untuk transaksi tertentu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam senario sedemikian, Kemudahan Auto Sweep akan menukar jmlah penuh dari mata wang utama (iaitu MYR) ke dalam mata wang transaksi pada kadar pertukaran yang ditentukan oleh Mastercard International pada masa itu.</li> <li>• Jumlah yang setara kemudian akan didebitkan secara automatik dari baki MYR, dengan syarat terdapat baki kredit yang mencukupi, dan pelanggan telah mengaktifkan perkhidmatan ini sebelumnya.</li> </ul>
23.	Bagaimanakah kemudahan Auto Sweep berfungsi jika tiada baki mencukupi dalam mata yang transaksi dan mata wang utama?	Sebarang pengeluaran ATM dan transaksi pembelian kad debit akan ditolak jika dana tidak mencukupi dalam baki kredit mata wang utama (MYR).
24.	Bolehkah saya mengeluarkan mata wang asing yang tidak disokong oleh GAA-i?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya, jumlah keseluruhan akan didebitkan / dikeluarkan dari mata wang asas, iaitu MYR.</li> <li>• Dalam keadaan ini, pengeluaran daripada mata wang MYR dianggap sebagai Pelaburan dan</li> </ul>





		tertakluk kepada Had Berhemat mengikut Dasar Pertukaran Asing (FEP).
25.	Di manakah saya boleh menyemak sejarah transaksi?	Dalam aplikasi MAE, klik pada "Lihat Transaksi" ("View Transaction") sebaik sahaja anda memilih GAA-i.
26.	Bolehkah saya menukar dan memindahkan mata wang ke akaun pihak ketiga?	Pada masa ini, pemindahan dana pihak ketiga dalam mata wang asing hanya dibenarkan menggunakan kaedah pemindahan telegraf keluar.
27.	Adakah GAA-i dilindungi oleh PIDM?	GAA-i dilindungi oleh PIDM sehingga RM250,000 untuk setiap pendeposit.