

IMPORTANT INFORMATION ON YOUR STATEMENT**PREPAID BALANCE:**

Your Prepaid Balance will always be shown in Credit (CR) based on the amount reloaded into your prepaid card. Below is an example of your Prepaid Card Statement:

Example:

- Amount reloaded into Prepaid Card : **RM200.00**
- The balance shown in your Prepaid Balance Statement will be: **RM200.00 CR**
- Spend RM50.00 for groceries: **RM50.00**
- The balance shown in your Prepaid Balance Statement will be: **RM150.00 CR**
- Spend RM30.00 for movie tickets : **RM30.00**
- The balance shown in your Prepaid Balance Statement will be: **RM120.00 CR**
- Reload amount of RM50.00 into your Prepaid Card : **RM50.00 CR**
- The balance shown in your Prepaid Balance Statement will be: **RM170.00 CR**

WAYS TO MAINTAIN ACCOUNT:

- Ensure regular top-up to avoid decline of usage due to insufficient credit.

Top-Up Option

1. By online payment via Maybank2u (www.maybank2u.com.my)
2. By cash through the Cash Deposit Machines at Maybank branches.
3. By cash at any Maybank branch counters nationwide.
4. By telephone through Maybank Autophone Services (Please call 1 300 88 6688 for details)
5. By Interbank GIRO (IBG)

Note: You must have a Maybank Savings Account / Current Account for items 1 and 4.

USAGE OF CARD FOR UNLAWFUL ACTIVITIES

You shall not act fraudulently in the use of your Card and shall inform Maybank immediately upon your discovery that your Card is lost or stolen, failing which you shall be liable in full for any unauthorised transaction effected through the use of your Card prior to reporting date.

The use of your Card for any unlawful activities including but not limited to illegal online betting or gambling is prohibited. Maybank shall, at its sole discretion, terminate your Card immediately without any notice or liability to you if the Card is found to be used for this purpose(s).

Statement

1. Default statement is E-Statement(Free of Charge) via Maybank2u.com / E-mail
2. Hardcopy statement by request will be charged RM2.00 per request.
3. A fee of RM5.00 will be charged for every copy statement of account exceeding the preceding 6 months.

Cash withdrawal fee

You can withdraw cash from your available credit at any of the locations below:

- a) Maybank branch - Free of Charge
- b) Maybank ATM - Free of Charge
- c) Other banks' ATMs via the Plus network (Visa) or Cirrus network (Mastercard).
A fee of RM10 will be charged for every cash withdrawal.

Overseas Transactions

If a transaction is made in foreign currency, (including cash withdrawal) the transaction shall be charged in the official currency of the particular country concerned where the transaction was effected and converted into Malaysian Ringgit (RM) equivalent at the conversion rate as determined by Mastercard or Visa as at the date it is processed by Mastercard or Visa, depending on which card is used.

LOST OR STOLEN CARDS

If your Card is stolen, report immediately by calling the following numbers, available 24-hours a day, 7 days a week :-

- 03 - 2072 1373 or Toll Free 1 800 88 3231 (for Maybankard)

If you are travelling abroad, you may report to Visa / Mastercard Assistance Centres.

Note: In the event of loss of card, no replacement card will be issued. Purchase of a new Prepaid Card Starter Pack is required

Disputes

All disputes in writing must be received 20 days after the statement date, failing which Maybank reserves the right to reject it.

TRANSACTION COPY REQUEST

The following fees are applicable :-

- RM15.00 for every original sales draft.
- RM5.00 for every copy of transaction sales draft.

CUSTOMER SERVICE

If you have any enquiries, please call us at the following numbers :

Calling from Malaysia

- 1 300 88 6688

Calling from outside Malaysia

- +603 - 7844 3696 (for Maybank Classic / Gold Card / Prepaid)

You may also contact us at :-

- Fax to: +603-7953 8600
- Email to: mbbcardservices@maybank.com.my

Mail to :

Head, Customer Engagement

Maybankard Centre

7th Floor, Menara Maybank

100, Jalan Tun Perak

50050 Kuala Lumpur

(Note: Please quote your Card Account Number in all correspondence)

If your problem is not resolved satisfactorily within the indicative timeline given, you may then choose to raise it to BNM by :

- Calling BNM TELELINK at 1-300-88-5465 (9.00am-5.00pm, Monday to Friday)
- Visiting BNM TELELINK customer service centre (9.00am-5.00pm, Monday to Friday) Ground Floor, D Block, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur.
- E-mailing BNM TELELINK at bnmteleshop@bnm.gov.my

MAKLUMAT PENTING MENGENAI PENYATA AKAUN ANDA

BAKI PRABAYAR

Baki Prabayar anda akan sentiasa dipaparkan di Kredit, berdasarkan amaun yang ditambahkan ke dalam kad prabayar anda. Berikut adalah contoh Penyata Kad Prabayar anda.

Contoh:

• Amaun yang ditambahkan ke dalam Kad Prabayar :	RM 200.00
• Baki yang ditunjukkan dalam Penyata Baki Prabayar anda :	RM 200.00 CR
• Belanja RM50.00 untuk barangan runcit :	RM 50.00
• Baki yang ditunjukkan dalam Penyata Baki Prabayar anda :	RM 150.00 CR
• Belanja RM30.00 untuk tiket wayang :	RM 30.00
• Baki yang ditunjukkan dalam Penyata Baki Prabayar anda :	RM 120.00 CR
• Tambah nilai RM50.00 ke dalam Kad Prabayar anda :	RM 50.00 CR
• Baki yang ditunjukkan dalam Penyata Baki Prabayar anda :	RM 170.00 CR

CARA UNTUK MENYELENGGARA AKAUN:

- Sila pastikan anda sentiasa menambah nilai kad prabayar bagi mengelakkan kegagalan transaksi disebabkan nilai kredit tidak mencukupi.

Pilihan Tambah Nilai

1. Pembayaran melalui internet menerusi Maybank2u (www.maybank2u.com.my)
2. Secara tunai melalui mesin deposit tunai di mana-mana cawangan Maybank seluruh negara.
3. Secara tunai di mana-mana cawangan Maybank di seluruh negara.
4. Pembayaran menerusi tele-perbankan Maybank (Sila hubungi talian 1 300 88 6688 untuk maklumat lanjut).
5. Pembayaran melalui Interbank GIRO (IBG)

Nota: Anda mestilah mempunyai akaun simpanan/semasa dengan MAYBANK untuk pilihan 1 dan 4.

PENGGUNAAN KAD UNTUK KEGIATAN YANG MENYALAHAI UNDANG-UNDANG

Anda dilarang menggunakan kad bagi tujuan penipuan dan seharusnya menghubungi Maybank dengan segera sekiranya mendapati kad anda telah hilang atau dicuri. Jika anda gagal berbuat demikian, anda akan dipertanggungjawabkan sepenuhnya untuk sebarang transaksi tidak sah dengan penggunaan Kad anda sebelum tarikh dilaporkan.

Penggunaan Kad anda untuk sebarang kegiatan yang menyalahi undang-undang, termasuk dan tidak dihadkan kepada pertaruhan atau perjudian melalui internet adalah tidak dibenarkan. Maybank berhak menamatkan Kad anda serta merta tanpa sebarang notis atau tanggungan kepada anda sekiranya Kad digunakan untuk tujuan tersebut.

Penyata salinan

1. Salinan Penyata Elektronik akan diberikan secara percuma pada setiap bulan melalui Maybank2u.com / E-mel
2. Caj sebanyak RM2.00 akan dikenakan bagi setiap permintaan Penyata Salinan.
3. RM5.00 akan dikenakan untuk setiap salinan penyata akaun yang melebihi 6 bulan.

Caj Pengeluaran Wang Tunai

Anda boleh mengeluarkan wang tunai dari jumlah kredit yang sedia ada di tempat-tempat berikut:

- a) Cawangan Maybank - Percuma
- b) ATM Maybank - Percuma
- c) ATM bank-bank lain melalui rangkaian Plus (Visa) atau Cirrus (Mastercard). Yuran sebanyak RM10 akan dikenakan bagi setiap pengeluaran.

Transaksi Luar Negara

Jika transaksi dibuat dalam mata wang asing, maka transaksi tersebut akan dicaj dalam mata wang rasmi negara berkenaan di mana transaksi yang dikesan dan ditukarkan kepada Ringgit Malaysia (RM) pada kadar tukaran yang akan ditentukan oleh Mastercard atau Visa pada tarikh ia diproses oleh Mastercard atau Visa, bergantung pada kad yang digunakan.

KAD HILANG ATAU KECURIAN

Sekiranya Kad anda hilang atau dicuri, laporkan dengan segera ke talian-talian berikut, yang disediakan 24 jam sehari, 7 hari seminggu:-

- 03-2072 1373 atau Talian Bebas Tol 1 800 88 3231 (untuk Kad Maybank)
- Sekiranya anda berada di luar negara, anda boleh melaporkan kepada Pusat-Pusat Bantuan Visa / Mastercard.

Nota: Sekiranya kad anda hilang, tiada kad gantian akan dikeluarkan. Pelanggan dikehendaki membeli Pek Permulaan Kad Prabayar yang baru.

Pertikaian

Sebarang pertikaian secara bertulis hendaklah diterima 20 hari selepas tarikh penyata akaun di mana pihak Bank berhak untuk menolak permohonan tersebut.

PERMINTAAN SALINAN TRANSAKSI

Yuran-yuran berikut dikenakan untuk :-

- RM15.00 untuk setiap salinan asal transaksi.
- RM5.00 untuk setiap salinan transaksi.

PERKHIDMATAN PELANGGAN

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, sila hubungi kami di talian berikut :

- Panggilan dari Malaysia
- 1 300 88 6688
- Panggilan dari luar Malaysia
- +603-7844 3696 (untuk Maybank Klasik / Kad Emas / Prabayar)

Anda juga boleh menghubungi kami menerusi :

- Faks ke : +603-7953 8600
- E-mel ke : mhbcardservices@maybank.com.my

Hantarkan kepada:

Ketua, Perhubungan Pelanggan
Pusat Maybankard
Tingkat 7, Menara Maybank
100, Jalan Tun Perak
50050 Kuala Lumpur

(Nota: Sila nyatakan nombor akaun Kad Prabayar anda bagi semua urusan surat menyurat)

Jika aduan anda tidak diselesaikan dalam jangka masa yang dijanjikan, anda boleh membuat aduan kepada BNM melalui cara-cara berikut :

- Hubungi BNM TELELINK di talian 1-300-88-5465 (9.00 pagi-5.00 petang Isnin hingga Jumaat)
- Kunjungi pusat perkhidmatan pelanggan BNM TELELINK (9.00 pagi – 5.00 petang, Isnin hingga Jumaat) Tingkat Bawah, Blok D Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur.
- E-mel kepada BNM TELELINK di bnmtelexlink@bnm.gov.my