

PRODUCT DISCLOSURE SHEET

<p>PRODUCT DISCLOSURE SHEET</p> <p>Please read this Product Disclosure Sheet and terms and conditions carefully and understand all the terms and conditions before you decide to sign up with TNG DIGITAL SDN BHD (Touch 'n Go eWallet).</p> <p>Please seek clarification from Touch 'n Go eWallet if you do not understand any part of this document or the general and specific terms and conditions.</p>	<p>TNG Digital Sdn Bhd</p> <p>Touch 'n Go eWallet</p> <p>July 2024</p> <p>Version 8</p>
--	---

1. What is this product about?

The Touch 'n Go eWallet is an electronic wallet (e-wallet) that holds electronic money (e-money). This service via mobile application is offered by TNG Digital Sdn. Bhd. (TNGD).

2. What are the features of the Touch n' Go eWallet?

The Touch 'n Go eWallet offers many attractive features that make your life more convenient:

- Transfer money to other Touch 'n Go eWallet users
- Top up your mobile prepaid
- Pay for your utilities and mobile postpaid bills
- Purchase movie and flight tickets
- QR code payment at merchant stores participating under Touch 'n Go eWallet, Paynet, Alipay+, and any other payment schemes
- To pay tolls via RFID and PayDirect feature
- To pay for parking

3. What are the types of eWallet size that is offered by Touch 'n Go eWallet?

The Touch 'n Go eWallet offers two types of eWallet size:

- Once you download and registered an account, the default eWallet size is RM200.
- After you have successfully completed the Account Verification (eKYC) process, you will be granted a higher eWallet size of RM5,000.
- You may increase your Account Limit to RM20,000 after successfully completing the Account Verification (eKYC) process and by using any of our financial services products.

You may also refer to the table below for a better overview on the Touch 'n Go eWallet sizes and its limitations:

User Tier	Lite	Pro	Premium	Premium (Opt in higher limit)
Account Limit	RM200.00	RM5,000.00	RM5,000.00	RM20,000.00
Account Limit Upgrade Method	Upon registration	Upon completion of the Account Verification (eKYC) process	Upon: (i) Completion of the Account Verification (eKYC) process; and (ii) Utilisation of any Premium Products	Upon: (i) Completion of the Account Verification (eKYC) process; (ii) Utilisation of any Premium Products; and (iii) Opting-in for a higher Account Limit
Services Allowed	(i) Retail Transactions; (ii) Reload; (iii) PayDirect Function; and (iv) Usage of RFID Tag	(iv) Retail Transactions; (v) Reload; (vi) PayDirect Function; and (vii) Usage of RFID Tag	(i) All services available at the Pro tier; and (ii) Premium Products	(i) All services available at the Pro tier; and (ii) Premium Products
Monthly Transaction Limit	RM2,000.00 (exclude Transportation)	RM120,000.00 (exclude Transportation)	RM120,000.00 (exclude Transportation)	RM120,000.00 (exclude Transportation)
Annual Transaction Limit	RM24,000.00 (including Transportation)	RM360,000.00 (including Transportation)	RM360,000.00 (including Transportation)	RM360,000.00 (including Transportation)
Money Transfer Function – Money Transfer Out	Not allowed	Allowed	Allowed	Allowed
Money Transfer Function – Money Transfer In	Allowed	Allowed	Allowed	Allowed

Notes:

- You are allowed to set your preferred single Transaction Limit and cumulative Daily Transaction Limit for payment/transfer individually via the Touch 'n Go eWallet.
- “Premium Products” means the following products on the Touch 'n Go eWallet:
 - i. GO+;
 - ii. CarInsure;
 - iii. CashLoan;
 - iv. SafeTrip;
 - v. Visa Card;
 - vi. e-Mas;
 - vii. ASNB; and
 - viii. Any other products which may be determined by TNGD from time to time

4. What are the fees and charges I have to pay?

Fees charged by Touch 'n Go eWallet to our users:

Description		Fee Charged by Touch 'n Go eWallet
Joining Fee (Download and Register)		RM0.00
Annual Fee		RM0.00
Account Service Fee		RM0.00
Convenience Fee	Credit Card	1% from the Reload Amount
	Debit Card	RM0.00
	DuitNow Transfer (Online Banking)	RM0.00
	Touch 'n Go eWallet Reload pin (*convert balance from Non-Transferable Balance to Transferable Balance)	1% from the converted balance amount
Transactions Fee	QR Code Payments	RM0.00
	Dynamic QR Code Payments	RM0.00
	Online Payments	RM0.00
	Toll Payments	RM0.00
	Mobile Prepaid Top-ups	RM0.00
	Utilities and Bill Payments	RM0.00
	Movies and Flight Tickets Purchases	RM0.00
	Parking Payments	RM0.00
	Overseas Transaction Conversion Fee	1%
Fund Transfer		RM0.00
Termination Fee		RM0.00
SMS Notification Charges		RM0.00
Dormant Fee		RM2.50

* For further explanation on the Transferable and Non Transferable Balance, please read our [User Terms & Conditions](#) and [FAQ](#)

5. What are the key terms of this product/What are my obligations?

- User can download the Touch 'n Go eWallet from the Apple App Store or Google Play Store via their own mobile smart phone.
- The mobile device used must meet the minimum operating system (Android & iOS) requirements in order to download and use the Touch 'n Go eWallet.
- This product does not support any illegally modified devices such as, jailbroken/rooted devices or any device that has been altered in any way.
- User must be a Malaysian citizen, permanent resident or a foreigner legitimately residing or gainfully employed pursuant to a working visa in Malaysia with a valid mailing address in Malaysia.
- To provide personal identification documents and any other documents that may be required by Touch 'n Go eWallet from time to time.
- The Touch 'n Go eWallet account are PIN (Personal Identification Number) and Security Question enabled. User must create a 6-digit PIN in the Touch 'n Go eWallet and must use this PIN when they make a QR code transactions at participating Touch 'n Go eWallet merchants.
- Protect your 6-digit PIN. User must exercise all reasonable precaution to prevent loss and theft of their mobile phone or disclosure of the PIN to any unauthorized person.
- Users shall not allow or empower any third party to use their Touch 'n Go eWallet and cannot transfer or relinquish control or ownership of the account or use it for purposes which are not authorized by Touch 'n Go eWallet.
- Users are responsible for ensuring sufficient funds in the account before effecting any transactions with the Card.
- Users are responsible for any pending payments that is not credited from their Touch 'n Go eWallet account.
- Users can not reload funds in excess of the eWallet limit that has been stipulated for the account by Touch 'n Go eWallet.
- Users must not use the Touch 'n Go eWallet account to purchase illegal goods or services or to use it for any unlawful and/or fraudulent activities.
- Users must check their eWallet statement from time to time to ensure transactions performed are correct.
- A Touch 'n Go eWallet account will become dormant if there are no transactions or logins for a consecutive period of 365 days. For an account to remain active, users need to perform a reload, payment, transfer or log in to their account at least once a year.

- Upon termination of the user's Touch 'n Go eWallet account, the balance of funds in the eWallet account shall be refunded to the user after fourteen (14) business days from the said termination subject to confirmation provided to Touch 'n Go eWallet Customer Service Careline Team.
- We may at any time vary, revise, change, amend, withdraw, substitute or remove any of the terms and conditions governing the use of the Touch 'n Go eWallet. Any such amendment shall be effective twenty-one (21) days after the revised terms have been posted on the Touch 'n Go eWallet or website.
- The Touch 'n Go eWallet account ownership is non-transferable and shall only be used exclusively to the user.

6. What if I fail to fulfil my obligations?

- Disclosure of personal information such as PIN, credit card number and so forth to an unauthorised person may lead to an unauthorized use of the eWallet and monetary loss to the user, of which Touch 'n Go eWallet will not be liable nor accountable for to the user.
- If your account has been verified, you will be protected by the Money-back Guarantee Policy; you will not be covered if you have breached the following:
 - When the unauthorised transaction is not made through the Touch 'n Go eWallet.
 - When duplicated claims are made. For example, if the user has filed a claim with the credit card company, TNG Digital would not accept the duplicated claim made to us.
 - When the user has authorised a third party to access their eWallet account. If they conduct any transaction, then the user will be responsible for their actions.
 - When the intention of fraud or negligence is found.
 - When the user fails to provide all the required information and documents.
 - When the unauthorised transaction occurs under unforeseeable circumstances, including but not limited to natural disasters, war, terrorist attacks and/or civil unrest.
 - When the unauthorised transaction occurs as a result of a third-party terminal or system error which the user is well aware of. For example, hacking attempts, bank system upgrades, and telco services downtime.
 - When there is a legal restriction that prevents the user to make any claims
 - When the user's mobile phone is rooted or jailbroken.
 - When the user's Touch 'n Go eWallet is downloaded from illegitimate sources.
 - When an accidental and/or erroneous reload is done by the user.
 - When a user mistakenly made a P2P transfer to a third party.

- If you contravene, breach or fail to abide by any of the Terms and Conditions of the Touch 'n Go eWallet shall be entitled to block, suspend, revoke and/or terminate of your account.
- If you contravene, breach or fail to abide by any of the Terms and Conditions of the Touch 'n Go eWallet, we shall be entitled to disqualify your eligibility and entitlement of any promotions, campaigns and rewards.
- Insufficient funds in account may lead to inability of the Touch 'n Go eWallet users to effect a transaction or, make payment via the Touch 'n Go eWallet. For account with insufficient funds, the pending payment amount will be deducted upon reload.
- Should a Touch 'n Go eWallet account become dormant, the user will be limited to the reload function only and an annual Dormant Fee of RM2.50 will be deducted from their eWallet balance. If the account remains inactive for another hundred and eighty (180) days, the account will be blocked and the user will no longer be able to log in to their account.
- In addition to the events of default by you, the account owner of the Touch n' Go eWallet, we may at our discretion, limit, block, suspend or terminate your Touch 'n Go eWallet account if we detect or are notified, requested or upon investigation by us, PDRM or Law Enforcement Agencies any unusual, irregular, suspicious, fraudulent, or unauthorized activity on your Touch 'n Go eWallet account; or suspect misuse of your eWallet; or there is a contravention; non-adherence or breach by you to any of the provisions of the terms and conditions of Touch n' Go eWallet.

7. What are the major risks?

When using the Touch 'n Go eWallet, do not share your 6-Digit PIN, security question and answers to others. You will need to beware and avoid using unsecured public network. There is also the risk of account take over due to loss or stolen mobile phone. Users are advised to always keep their Touch 'n Go eWallet up to date with the latest app version to minimise exposure to cyber risk.

8. Who is liable for unauthorised transactions due to loss or theft?

If you have not verified your account, you shall be liable for such unauthorised transaction due to loss or theft.

If you have completed the Account Verification process, you will be eligible for the Money-back Guarantee policy. If there is a case of an unauthorised transaction, the source of fund must only come from the user's own eWallet account. The user shall be required to submit the Money-back Guarantee claim within 60 days from the date of the unauthorised transaction. For further details regarding Money-back Guarantee policy, you may visit [here](#).

As a safety precaution, we recommend you to do the following if you lost your mobile phone that has a Touch 'n Go eWallet:

- Use another smartphone to log out your Touch 'n Go eWallet account; OR
- Contact our Customer Careline at +603 5022 3888 to immediately suspend your Touch 'n Go eWallet account. This is to protect your balance in your Touch 'n Go eWallet account.

9. What do I need to do if there are changes to my contact details?

It is important that you inform us on any changes in your contact details to ensure that all information is able to reach you. Do contact our customer service careline at +603 5022 3888 anytime between 7am and 10pm for further assistance or contact us at <https://tngd.my/careline-webform>. Our friendly customer service careline team will be ready to assist you.

10. Can I terminate my Touch 'n Go eWallet account?

Yes, you may terminate your Touch 'n Go eWallet account by contacting our customer service careline at +603 5022 3888 anytime between 7am and 10pm, daily including public holidays, they will be ready to assist on your needs.

Upon termination of the user's Touch 'n Go eWallet account, the balance of funds in the eWallet account shall be refunded to the user after fourteen (14) business days from the said termination subject to confirmation provided to Touch 'n Go eWallet customer service careline team.

11. Where can I get further information on the Touch 'n Go eWallet or to seek redress?

If you have any enquiries, please contact our customer service careline at +603 5022 3888 anytime between 7am and 10pm, daily including public holidays or visit our website at <https://www.tngdigital.com.my/>.

If you are not satisfied with the outcome of your service or complaint, you may refer the matter to either of the following bodies who will help to settle any disputes.

BNMLINK

A complaint resolution arm of Bank Negara Malaysia.

BNMTELELINK (Contact Centre)

Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)

Overseas: +603-21741717

Operating hours: 9.00 a.m. - 5.00 p.m. (Monday – Friday)

Web form: <https://telelink.bnm.gov.my/>

For more information on the services provided, you may visit BNM's website at www.bnm.gov.my

OMBUDSMAN

Ombudsman for Financial Services is a non-profit organization and functions as an alternative dispute resolution channel to resolve disputes between their Members who are the financial service providers (FSPs), license or approved by BNM and financial consumers.

There could be instances where you may not be fully satisfied with our decision. We respect that. You may seek redress at the following avenue:

Ombudsman for Financial Services ("OFS") (664393P)

(formerly known as Financial Mediation Bureau)

14th Floor, Main Block,

Menara Takaful Malaysia, No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

Call Ombudsman for Financial Services at 03-2272 2811 or Email to enquiry@ofs.org.my

For more information on the services provided, you may visit OFS's website at www.ofs.org.my

NOTE: The information provided in this Product Disclosure Sheet is up to date as of 27th July 2024 and valid until the next periodical review.

End

LEMBARAN PENDEDAHAN PRODUK

LEMBARAN PENDEDAHAN PRODUK

Sila baca Lembaran Pendedahan Produk ini bersama dengan terma dan syarat umum dengan teliti dan memahami segala terma dan syarat sebelum anda membuat keputusan untuk mendaftar akaun eWallet dengan TNG Digital Sdn Bhd (Touch 'n Go eWallet).

Sila dapatkan penjelasan daripada Touch 'n Go eWallet jika anda tidak memahami apa-apa bahagian dalam dokumen ini atau terma am.

TNG Digital Sdn Bhd

Touch 'n Go eWallet

Julai 2024

Versi 8

1. Apakah produk ini?

Touch 'n Go eWallet adalah dompet elektronik (e-wallet) yang memegang wang elektronik (e-wang). Perkhidmatan melalui aplikasi mudah alih ini ditawarkan oleh TNG Digital Sdn. Bhd. (TNGD).

2. Apakah ciri-ciri Touch n' Go eWallet?

Touch 'n Go eWallet menawarkan banyak ciri menarik yang membolehkan kehidupan anda menjadi lebih mudah:

- Pindahan wang kepada pengguna Touch 'n Go eWallet yang lain
- Tambah nilai prabayar mudah alih anda
- Bayar utiliti dan bil pascabayar mudah alih anda
- Beli tiket wayang dan penerbangan
- Pembayaran kod QR di kedai rakan niaga yang mengambil bahagian di bawah Touch 'n Go eWallet, Paynet, Alipay+ dan sebarang skim pembayaran lain
- Bayar tol melalui ciri RFID dan PayDirect™
- Bayar tempat letak kereta

3. Apakah jenis saiz eWallet yang ditawarkan oleh Touch 'n Go eWallet?

Touch 'n Go eWallet menawarkan dua jenis saiz eWallet:

- i. Sebaik sahaja anda memuat turun dan mendaftarkan akaun, saiz eWallet ialah adalah RM200.
- ii. Selepas anda berjaya melengkapkan proses Pengesahan Akaun (eKYC), anda akan diberikan saiz eWallet yang lebih tinggi sebanyak RM5,000.
- iii. Anda boleh meningkatkan Had Akaun anda kepada RM20,000 selepas berjaya melengkapkan proses Pengesahan Akaun (eKYC) dan dengan menggunakan mana-mana produk perkhidmatan kewangan kami.

Anda juga boleh merujuk jadual di bawah untuk gambaran keseluruhan yang lebih baik mengenai saiz Touch 'n Go eWallet dan hadnya:

Peringkat Pengguna	Lite	Pro	Premium	Premium (Pemilihan peningkatan had)
Had Akaun	RM200.00	RM5,000.00	RM5,000.00	RM20,000.00
Cara Naik Taraf Had Akaun	Atas pendaftaran	Atas Penyelesaian Pengesahan (eKYC)	Atas: (i) Penyelesaian Pengesahan (eKYC); dan (ii) Penggunaan mana-mana Produk Premium	Atas: (i) Penyelesaian Pengesahan (eKYC); (ii) Penggunaan mana-mana Produk Premium; dan (iii) Pemilihan peningkatan Had Akaun
Perkhidmatan yang Dibenarkan	(i) Transaksi Runcit; (ii) Tambah Nilai; (iii) Fungsi PayDirect; dan (iv) Penggunaan RFID Tag	(i) Transaksi Runcit; (ii) Tambah Nilai; (iii) Fungsi PayDirect; dan (iv) Penggunaan RFID Tag	(i) Semua perkhidmatan yang tersedia untuk Peringkat Pro; dan (ii) Produk Premium	(i) Semua perkhidmatan yang tersedia untuk Peringkat Pro; dan (ii) Produk Premium
Had Transaksi Bulanan	RM2,000.00 (kecuali Pengangkutan)	RM120,000.00 (kecuali Pengangkutan)	RM120,000.00 (kecuali Pengangkutan)	RM120,000.00 (kecuali Pengangkutan)
Had Transaksi Tahunan	RM24,000.00 (termasuk Pengangkutan)	RM360,000.00 (termasuk Pengangkutan)	RM360,000.00 (termasuk Pengangkutan)	RM360,000.00 (termasuk Pengangkutan)
Fungsi Pemindahan Wang - Keluar	Tidak Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan
Fungsi Pemindahan Wang - Penerimaan	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan

Nota :

- Anda boleh menetapkan Had Transaksi Tunggal dan Had Transaksi Harian kumulatif mengikut pilihan anda untuk pembayaran/pindahan secara berasingan melalui Touch 'n Go eWallet.
- “Produk Premium” bermaksud produk-produk berikut di Touch 'n Go eWallet”:
 - (i) GO+;
 - (ii) CarInsure;
 - (iii) CashLoan;
 - (iv) SafeTrip;
 - (v) Visa Card;
 - (vi) e-Mas;
 - (vii) ASNB; dan
 - (viii) Produk-produk lain yang ditentukan oleh TNGD dari semasa ke semasa

4. Apakah yuran dan caj yang perlu saya bayar?

Bayaran yang dikenakan oleh Touch 'n Go eWallet kepada pengguna kami:

Keterangan		Yuran Yang Dikenakan oleh Touch 'n Go eWallet
Yuran Penyertaan (Muat Turun dan Daftar)		RM0.00
Yuran Tahunan		RM0.00
Yuran Perkhidmatan Akaun		RM0.00
Yuran Kemudahan	Kad Kredit	1% dari jumlah tambah nilai
	Kad Debit	RM0.00
	DuitNow Transfer (Perbankan Dalam Talian)	RM0.00
	Pin Tambah Nilai Touch 'n Go eWallet (*menukar baki daripada Baki Tidak Boleh Dihantar kepada Baki Boleh Dihantar)	1% dari jumlah baki yang ditukar
Yuran Transaksi	Pembayaran Kod QR	RM0.00
	Pembayaran Kod QR Dinamik	RM0.00
	Pembayaran Dalam Talian	RM0.00
	Bayaran Tol	RM0.00
	Tambah Nilai Prabayar Mudah Alih	RM0.00
	Utiliti dan Pembayaran Bil	RM0.00
	Pembelian Tiket Filem dan Tiket Penerbangan	RM0.00
	Bayaran Letak Kereta	RM0.00
	Caj Transaksi Pertukaran Luar Negara	1%
Pemindahan Wang		RM0.00
Yuran Penamatan		RM0.00
Caj Pemberitahuan SMS		RM0.00
Yuran Dorman		RM2.50

* Untuk penjelasan lanjut mengenai Baki eWallet Boleh Dihantar dan Baki eWallet Tidak Boleh Dihantar, sila rujuk [Terma & Syarat Pengguna](#) dan [Soalan Lazim](#) kami.

5. Apakah terma utama produk ini/Apakah kewajipan saya?

- Pengguna boleh memuat turun Touch 'n Go eWallet dari Apple App Store atau Google Play Store melalui telefon pintar mudah alih mereka sendiri.
- Peranti mudah alih yang digunakan mesti memenuhi keperluan minimum sistem pengendalian (Android & iOS) untuk memuat turun dan menggunakan Touch n' Go eWallet.
- Produk ini tidak menyokong mana-mana peranti yang diubah suai secara haram seperti, peranti yang “jailbroken/rooted” atau mana-mana peranti yang telah diubah dalam apa jua cara.
- Pengguna mestilah warganegara Malaysia, pemastautin tetap atau warga asing yang tinggal secara sah atau bekerja secara sah menurut visa kerja di Malaysia dengan alamat surat-menyurat yang sah di Malaysia.
- Menyediakan dokumen pengenalan diri dan sebarang dokumen lain yang mungkin diperlukan oleh Touch 'n Go eWallet dari semasa ke semasa.
- Akaun Touch 'n Go eWallet dilengkapi dengan PIN (Nombor Pengenalan Peribadi) dan Soalan Keselamatan. Pengguna mesti membuat PIN 6-digit dalam Touch 'n Go eWallet dan harus menggunakan PIN ini apabila mereka membuat transaksi kod QR di peniaga Touch 'n Go eWallet yang mengambil bahagian.
- Lindungi PIN 6-digit anda. Pengguna harus melakukan semua langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk mencegah kehilangan dan kecurian telefon bimbit mereka atau pendedahan PIN kepada mana-mana orang yang tidak dibenarkan.
- Pengguna tidak boleh membenarkan atau memberi kuasa kepada mana-mana pihak ketiga untuk menggunakan Touch 'n Go eWallet mereka dan tidak boleh memindahkan atau melepaskan kawalan atau pemilikan akaun atau menggunakannya untuk tujuan yang tidak dibenarkan oleh Touch 'n Go eWallet.
- Pengguna bertanggungjawab untuk memastikan wang di dalam akaun mencukupi sebelum melakukan sebarang transaksi dengan Kad.
- Pengguna bertanggungjawab untuk sebarang pembayaran tertanggung yang tidak dikreditkan dari akaun Touch 'n Go eWallet mereka.
- Pengguna tidak boleh menambah nilai wang melebihi had eWallet yang telah ditetapkan untuk akaun oleh Touch 'n Go eWallet.

- Pengguna tidak boleh menggunakan akaun Touch 'n Go eWallet untuk membeli barangan atau perkhidmatan haram atau menggunakannya untuk sebarang aktiviti yang menyalahi undang-undang dan/atau penipuan.
- Pengguna mesti menyemak penyata eWallet mereka dari semasa ke semasa untuk memastikan transaksi yang dilakukan adalah betul.
- Akaun Touch 'n Go eWallet akan menjadi dormant jika tiada transaksi atau log masuk untuk tempoh 365 hari berturut-turut. Untuk akaun kekal aktif, pengguna perlu melakukan tambah nilai, pembayaran, pemindahan atau log masuk ke akaun mereka sekurang-kurangnya sekali setahun.
- Selepas penamatan akaun Touch 'n Go eWallet pengguna, baki wang dalam akaun eWallet akan dikembalikan kepada pengguna selepas empat belas (14) hari bekerja dari penamatan tersebut tertakluk kepada pengesahan yang diberikan kepada pasukan khidmat pelanggan Touch 'n Go eWallet.
- Kami boleh pada bila-bila masa mengubah, menyemak, meminda, menarik balik, menggantikan atau mengalih keluar mana-mana terma dan syarat yang mengawal penggunaan Touch 'n Go eWallet. Sebarang pindaan tersebut akan berkuatkuasa dua puluh satu (21) hari selepas terma yang disemak semula telah disiarkan di Touch 'n Go eWallet atau laman web.
- Pemilikan akaun Touch 'n Go eWallet tidak boleh dipindah milik dan hanya boleh digunakan secara eksklusif kepada pengguna.

6. Bagaimana jika saya gagal memenuhi kewajipan saya?

- Jika akaun anda telah disahkan, anda akan dilindungi oleh Dasar Jaminan Wang Dikembalikan; anda tidak akan dilindungi jika anda telah melanggar mana-mana perkara berikut:
 - Apabila transaksi yang tidak dibenarkan tidak dibuat melalui Touch 'n Go eWallet.
 - Apabila tuntutan pendua dibuat. Sebagai contoh, jika pengguna telah menfailkan tuntutan dengan syarikat kad kredit, TNG Digital tidak akan menerima tuntutan pendua yang dibuat kepada kami.
 - Apabila pengguna telah memberi kuasa kepada pihak ketiga untuk mengakses akaun eWallet mereka. Jika mereka menjalankan sebarang transaksi, maka pengguna akan bertanggungjawab atas tindakan mereka.
 - Apabila niat penipuan atau kecuaiian ditemui.
 - Apabila pengguna gagal memberikan semua maklumat dan dokumen yang diperlukan.

- Apabila transaksi yang tidak dibenarkan berlaku dalam keadaan yang tidak dapat dijangka, termasuk tetapi tidak terhad kepada bencana alam, perang, serangan pengganas dan / atau pergolakan sivil.
- Apabila transaksi yang tidak dibenarkan berlaku akibat daripada kesilapan terminal atau sistem pihak ketiga yang diketahui oleh pengguna. Sebagai contoh, percubaan penggodaman, peningkatan sistem bank, dan gangguan perkhidmatan telekomunikasi
- Apabila terdapat sekatan undang-undang yang menghalang pengguna membuat sebarang tuntutan.
- Apabila telefon bimbit pengguna diubah suai seperti “rooted” atau “jailbroken”.
- Apabila Touch 'n Go eWallet pengguna dimuat turun daripada sumber yang tidak sah.
- Apabila tambah nilai yang tidak disengajakan dan/atau salah dilakukan oleh pengguna.
- Apabila pengguna tersilap membuat pemindahan P2P kepada pihak ketiga.
- Jika anda menyalahi, melanggar atau gagal mematuhi mana-mana Terma dan Syarat Touch 'n Go eWallet, kami berhak untuk menyekat, menggantung, membatalkan dan/atau menamatkan akaun anda.
- Jika anda menyalahi, melanggar atau gagal mematuhi mana-mana Terma dan Syarat Touch 'n Go eWallet, kami berhak untuk membatalkan kelayakan dan hak anda untuk sebarang promosi, kempen dan ganjaran.
- Baki yang tidak mencukupi dalam akaun boleh menyebabkan ketidakupayaan pengguna Touch 'n Go eWallet untuk melakukan transaksi atau, membuat pembayaran melalui Touch 'n Go eWallet. Untuk akaun yang tidak mempunyai baki yang mencukupi, jumlah pembayaran yang belum selesai akan ditolak semasa tambah nilai.
- Sekiranya akaun Touch 'n Go eWallet menjadi dorman, pengguna akan dihadkan kepada fungsi tambah nilai sahaja dan Yuran Dorman tahunan sebanyak RM2.50 akan ditolak daripada baki eWallet mereka. Jika akaun kekal tidak aktif selama seratus lapan puluh (180) hari lagi, akaun akan disekat dan pengguna tidak lagi dapat log masuk ke akaun mereka.
- Tambahan kepada kejadian mungkir oleh anda, iaitu pemilik akaun Touch n' Go eWallet, kami berhak dengan memberi notis yang memadai sebelum tarikh berkuatkuasa, menghadkan, menyekat, menggantung atau menamatkan akaun Touch 'n Go eWallet anda jika kami diberitahu atau diminta oleh Pihak Berkuasa, atau melalui penyiasatan oleh pihak kami, Polis Diraja Malaysia dan/atau Pihak Berkuasa, atau menyedari pada akaun Touch 'n Go eWallet anda sebarang aktiviti yang aneh, tidak normal, mencurigakan, penipuan, atau tidak dibenarkan; atau mengesyaki penyalahgunaan eWallet anda; atau terdapat percanggahan; ketidakpatuhan atau pelanggaran oleh anda terhadap mana-mana peruntukan terma dan syarat Touch n' Go eWallet.

7. Apakah risiko utama?

Apabila menggunakan Touch 'n Go eWallet, jangan kongsi PIN 6 Digit, soalan keselamatan dan jawapan anda kepada orang lain. Anda perlu berhati-hati dan mengelak daripada menggunakan rangkaian awam yang tidak selamat. Terdapat juga risiko pengambilalihan akaun akibat kehilangan atau kecurian telefon bimbit. Pengguna dinasihatkan untuk sentiasa memastikan Touch 'n Go eWallet mereka sentiasa dikemas kini dengan versi aplikasi terkini untuk meminimumkan pendedahan kepada risiko siber.

8. Siapakah yang bertanggungjawab untuk transaksi yang tidak dibenarkan kerana kehilangan atau kecurian?

Jika anda belum mengesahkan akaun anda, anda akan bertanggungjawab untuk transaksi yang tidak dibenarkan tersebut kerana kehilangan atau kecurian.

Jika anda telah melengkapkan proses Pengesahan Akaun, anda akan layak untuk polisi Jaminan Wang Dikembalikan. Sekiranya terdapat kes transaksi yang tidak dibenarkan, sumber dana mestilah berasal daripada akaun eWallet pengguna sendiri. Pengguna dikehendaki mengemukakan tuntutan Jaminan Pulangan Wang dalam tempoh 60 hari dari tarikh transaksi yang tidak dibenarkan. Untuk maklumat lanjut mengenai dasar Jaminan Pulangan Wang, anda boleh layari di [sini](#).

Sebagai langkah berjaga-jaga, kami mengesyorkan anda melakukan perkara berikut jika anda kehilangan telefon bimbit anda yang mempunyai Touch 'n Go eWallet:

- Gunakan telefon pintar lain untuk log keluar akaun Touch 'n Go eWallet anda; ATAU
- Hubungi Talian Khidmat Pelanggan kami di +603 5022 3888 untuk segera menggantung akaun Touch 'n Go eWallet anda. Ini adalah untuk melindungi baki anda dalam akaun Touch 'n Go eWallet anda.

9. Apa yang perlu saya lakukan jika terdapat perubahan pada butiran perhubungan saya?

Adalah penting untuk anda memaklumkan kepada kami tentang sebarang perubahan dalam butiran perhubungan anda untuk memastikan bahawa anda menerima segala informasi. Hubungi talian khidmat pelanggan kami di +603 5022 3888 pada bila-bila masa antara 7 pagi dan 10 malam untuk bantuan lanjut atau hubungi kami di <https://tngd.my/careline-webform>. Pasukan talian khidmat pelanggan kami yang mesra akan bersedia untuk membantu anda.

10. Bolehkah saya menamatkan akaun Touch 'n Go eWallet saya?

Ya, anda boleh menamatkan akaun Touch 'n Go eWallet anda dengan menghubungi talian khidmat pelanggan kami di +603 5022 3888 pada bila-bila masa antara 7 pagi dan 10 malam, setiap hari termasuk cuti umum, mereka akan bersedia untuk membantu keperluan anda.

Selepas penamatan akaun Touch 'n Go eWallet pengguna, baki wang dalam akaun eWallet akan dikembalikan kepada pengguna selepas empat belas (14) hari bekerja dari penamatan tersebut tertakluk kepada pengesahan yang diberikan kepada pasukan khidmat pelanggan Touch 'n Go eWallet.

11. Di mana saya boleh mendapatkan maklumat lanjut mengenai Touch 'n Go eWallet atau bantuan penyelesaian?

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau aduan, sila hubungi talian khidmat pelanggan kami di +603 5022 3888 pada bila-bila masa antara 7 pagi dan 10 malam, setiap hari termasuk cuti umum atau lawati laman web kami di <https://www.tngdigital.com.my/>.

Jika anda tidak berpuas hati dengan hasil perkhidmatan atau aduan anda, anda boleh merujuk perkara tersebut kepada salah satu daripada badan berikut yang akan membantu menyelesaikan sebarang pertikaian.

BNMLINK - Cabang penyelesaian aduan BNM.

BNMTELELINK (Pusat Perhubungan)

Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)

Luar Negara: +603-21741717

Waktu Operasi: 9.00 a.m. - 5.00 p.m. (Monday – Friday)

Borang laman sesawang: <https://telelink.bnm.gov.my/>

Untuk maklumat lanjut mengenai perkhidmatan yang disediakan, anda boleh melayari laman sesawang rasmi BNM di www.bnm.gov.my

OMBUDSMAN

Ombudsman for Financial Services (OFS) ialah organisasi bukan berasaskan keuntungan dan berfungsi sebagai saluran penyelesaian pertikaian alternatif untuk menyelesaikan pertikaian antara Ahli yang merupakan penyedia perkhidmatan kewangan (FSP), lesen atau yang diluluskan oleh BNM dan pengguna kewangan.

Mungkin terdapat keadaan di mana anda mungkin tidak berpuas hati sepenuhnya dengan keputusan kami. Kami menghormati itu. Anda boleh mendapatkan bantuan di saluran berikut:

Ombudsman for Financial Services (“OFS”) (664393P)

(formerly known as Financial Mediation Bureau)

Tingkat 14, Blok Utama,

Menara Takaful Malaysia, No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

Hubungi OFS di 03-2272 2811 atau Email kepada enquiry@ofs.org.my

Untuk maklumat lanjut tentang perkhidmatan yang disediakan, anda boleh melayari laman sesawang OFS di www.ofs.org.my

NOTE: Maklumat yang diberikan dalam Lembaran Pendedahan Produk ini adalah terkini setakat 27 Julai 2024 dan sah sehingga semakan berkala yang seterusnya.

*****Tamat*****