

## BERRYPAY MALAYSIA MOBILE APPLICATION TERMS AND CONDITIONS

### 1. Introduction

These Terms and Conditions ("Terms") govern the access to and use of all digital financial services provided through our mobile applications, websites, application programming interfaces, or other approved channels, including but not limited to remittance services, electronic money (e-wallet) services, payment services, and related value-added services (collectively, the "Services"). By registering for, accessing, or using any of the Services, you acknowledge that you have read, understood, and agreed to be legally bound by these Terms, together with any applicable policies, notices, or guidelines issued by us from time to time.

### 2. Regulatory and Licensing Status

The Services are provided by an entity duly licensed and regulated by the relevant authorities in Malaysia, including Bank Negara Malaysia, under applicable financial services legislation. The provision and use of the Services are subject at all times to applicable laws, regulations, guidelines, directives, requirements, and supervisory expectations imposed by the regulatory authorities.

### 3. Eligibility and Account Registration

You must be at least eighteen (18) years of age and legally competent to enter into a binding contract to register for and use the Services. You agree to provide true, accurate, complete, and up-to-date information during account registration and throughout your use of the Services, and you shall promptly notify us of any changes to such information.

### 4. Know-Your-Customer, Due Diligence and Monitoring

You acknowledge that we are required to conduct customer due diligence, identity verification, screening, and ongoing transaction monitoring in accordance with applicable anti-money laundering, counter-terrorism financing, and sanctions requirements. We may request additional information, documents, or clarification at any time, and you agree to provide such information promptly and accurately.

### 5. Permitted Use of Services

The Services may only be used for lawful purposes. You shall not use, or attempt to use, the Services for any prohibited activities, including but not limited to money laundering, terrorism financing, fraud, illegal transactions, or any activity that violates applicable laws or regulatory requirements.

### 6. Fees, Charges, and Exchange Rates

Applicable fees, charges, limits, and exchange rates relating to the Services will be disclosed to you prior to the confirmation of any transaction. Such fees and exchange rates may vary depending on transaction type, amount, destination, funding source, or other relevant factors, and may be updated from time to time in accordance with these Terms.

### 7. Transaction Execution and Finality

Transactions are executed based on the instructions and information provided by you. You are solely responsible for ensuring the accuracy of all transaction details prior to confirmation. Once a transaction has been confirmed, it may be final and irrevocable, except where a refund or reprocessing is permitted under Section 8 below, required by applicable laws, or otherwise expressly permitted under our operational policies.

### 8. Refund and Reprocessing

In the event of a failed, erroneous, or disputed transaction, you may report the matter to us through our official support channels (WhatsApp or email). All refund or reprocessing requests are subject to our verification and internal approval. Where approved, refunds shall be credited to your original payment source — for online banking (FPX) transactions, to your bank account; or for

e-wallet transactions, to your e-wallet within T+1 working day depending on the partner's processing method. Where reprocessing is approved, we shall reprocess the transaction using the corrected details provided by you, and you are responsible for ensuring such information is accurate. We shall notify you of the outcome via the application, email, or other agreed channels. Refund and reprocessing timelines are dependent on partner banks, payment networks, and other third-party service providers, and we shall not be liable for any loss arising from delays caused by third parties or circumstances beyond our reasonable control.

#### **9. User Obligations and Responsibilities**

You are responsible for safeguarding your account credentials, maintaining the security of your devices, and ensuring that all activities conducted through your account are authorised. You shall be fully responsible for all transactions, instructions, and activities carried out through your account, whether authorised or unauthorised, except where otherwise required by law.

#### **10. Data Protection and Privacy**

Your personal data will be collected, processed, used, stored, and disclosed in accordance with applicable data protection laws, including the Personal Data Protection Act 2010, and our Privacy Policy. By using the Services, you consent to such processing for purposes including service delivery, regulatory compliance, risk management, fraud prevention, and customer support.

#### **11. Information Security and System Availability**

We implement reasonable administrative, technical, and physical controls designed to safeguard information systems and user data. However, you acknowledge that the Services may be subject to interruptions, delays, or technical issues beyond our reasonable control, and that no electronic system is completely secure or error-free.

#### **12. Third-Party Services**

The provision of certain Services relies on third-party service providers, including but not limited to FPX, partner banks, payout networks, and licensed financial institutions. Such third-party services are subject to their own terms, requirements, and operating hours. We shall not be liable for any loss, delay, or service disruption arising from the acts, omissions, or system unavailability of such third parties, save where required under applicable laws.

#### **13. Limitation of Liability**

To the fullest extent permitted by applicable law, we shall not be liable for any indirect, incidental, consequential, special, or punitive losses or damages arising out of or in connection with your use or inability to use the Services, including loss of profits, data, or business opportunities.

#### **14. Suspension, Restriction, and Termination**

We may suspend, restrict, or terminate your access to the Services, in whole or in part, at any time if required for regulatory, legal, risk management, security, or operational reasons, or if you breach these Terms or applicable laws.

#### **15. Communications and Notices**

We will communicate with you primarily through your registered email address, mobile number, or in-app notifications. You are responsible for maintaining accurate and current contact details and for checking communications from us regularly. Notices sent through these channels shall be deemed duly delivered, and we shall not be liable for any consequences arising from your failure to maintain or check such communications.

#### **16. Complaints and Dispute Resolution**

If you have any feedback, queries, or complaints regarding the Services, you may contact our customer support team through the channels published on our application or website. We will acknowledge complaints upon receipt and aim to resolve them within a reasonable timeframe. Where a complaint is not resolved to your satisfaction, you may escalate the matter to the relevant regulatory or dispute resolution bodies in accordance with applicable laws.

**17. Amendments to Terms**

We reserve the right to amend, modify, or update these Terms from time to time by publishing the revised Terms through our application or website. Your continued use of the Services after the effective date of any amendment constitutes your acceptance of the revised Terms.

**18. Governing Law and Jurisdiction**

These Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of Malaysia, and you agree to submit to the exclusive jurisdiction of the courts of Malaysia.

## **APLIKASI MUDAH ALIH BERRYPAY MALAYSIA TERMA DAN SYARAT**

### **1. Pengenalan**

Terma dan Syarat ("Terma") ini mentadbir akses dan penggunaan semua perkhidmatan kewangan digital yang disediakan melalui aplikasi mudah alih, laman sesawang, antara muka pengaturcaraan aplikasi, atau saluran lain yang diluluskan, termasuk tetapi tidak terhad kepada perkhidmatan pengiriman wang, wang elektronik (e-wallet), perkhidmatan pembayaran dan perkhidmatan nilai tambah yang berkaitan (secara kolektif, "Perkhidmatan"). Dengan mendaftar, mengakses atau menggunakan Perkhidmatan, anda bersetuju untuk terikat secara sah dengan Terma ini serta dasar, notis atau garis panduan yang berkaitan.

### **2. Status Kawal Selia dan Pelesenan**

Perkhidmatan disediakan oleh entiti yang dilesenkan dan dikawal selia oleh pihak berkuasa yang berkaitan di Malaysia, termasuk Bank Negara Malaysia, di bawah undang-undang perkhidmatan kewangan yang berkenaan. Penyediaan dan penggunaan Perkhidmatan tertakluk kepada semua undang-undang, peraturan, garis panduan dan keperluan kawal selia yang terpakai.

### **3. Kelayakan dan Pendaftaran Akaun**

Anda mestilah berumur sekurang-kurangnya lapan belas (18) tahun dan berkeupayaan dari segi undang-undang untuk menggunakan Perkhidmatan. Anda hendaklah memberikan maklumat yang benar, tepat, lengkap dan terkini semasa pendaftaran akaun dan sepanjang penggunaan Perkhidmatan, serta memaklumkan kami dengan segera mengenai sebarang perubahan kepada maklumat tersebut.

### **4. Kenali Pelanggan, Usaha Wajar dan Pemantauan**

Anda mengakui bahawa kami dikehendaki menjalankan usaha wajar pelanggan, pengesahan identiti, saringan dan pemantauan transaksi secara berterusan selaras dengan keperluan pencegahan pengubahan wang haram, pembiayaan keganasan dan sekatan. Kami boleh meminta maklumat, dokumen atau penjelasan tambahan pada bila-bila masa, dan anda bersetuju untuk memberikan maklumat tersebut dengan segera dan tepat.

### **5. Penggunaan Perkhidmatan yang Dibenarkan**

Perkhidmatan hanya boleh digunakan bagi tujuan yang sah di sisi undang-undang. Anda tidak dibenarkan menggunakan Perkhidmatan bagi sebarang aktiviti terlarang termasuk pengubahan wang haram, pembiayaan keganasan, penipuan atau pelanggaran undang-undang.

### **6. Fi, Caj dan Kadar Pertukaran**

Fi, caj, had transaksi dan kadar pertukaran yang berkaitan akan dimaklumkan sebelum pengesahan transaksi dan boleh berubah tertakluk kepada jenis perkhidmatan dan transaksi.

### **7. Pelaksanaan dan Kemuktamadan Transaksi**

Transaksi dilaksanakan berdasarkan arahan dan maklumat yang diberikan oleh anda. Anda bertanggungjawab sepenuhnya ke atas ketepatan maklumat transaksi dan memahami bahawa transaksi yang disahkan mungkin tidak boleh dibatalkan, kecuali bayaran balik atau pemprosesan semula dibenarkan di bawah Seksyen 8 di bawah, atau seperti yang dikehendaki oleh undang-undang yang terpakai.

### **8. Bayaran Balik dan Pemprosesan Semula**

Sekiranya berlaku transaksi yang gagal, tersilap atau dipertikaikan, anda boleh melaporkan perkara tersebut kepada kami melalui saluran sokongan rasmi (WhatsApp atau emel). Semua permintaan bayaran balik atau pemprosesan semula tertakluk kepada pengesahan dan kelulusan dalaman kami. Sekiranya diluluskan, bayaran balik akan dikreditkan kepada sumber bayaran asal anda — bagi transaksi perbankan dalam talian (FPX), ke akaun bank anda; atau bagi transaksi e-wallet, ke e-wallet anda dalam tempoh T+1 hari bekerja bergantung pada kaedah pemprosesan rakan kongsi. Sekiranya pemprosesan semula diluluskan, kami akan memproses semula transaksi menggunakan maklumat yang diperbetulkan oleh anda, dan anda bertanggungjawab

memastikan ketepatan maklumat tersebut. Kami akan memaklumkan anda mengenai hasilnya melalui aplikasi, emel atau saluran lain yang dipersetujui. Tempoh bayaran balik dan pemprosesan semula bergantung kepada bank rakan kongsi, rangkaian pembayaran dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga lain, dan kami tidak bertanggungjawab atas sebarang kerugian akibat kelewatan yang disebabkan oleh pihak ketiga atau keadaan di luar kawalan munasabah kami.

#### **9. Tanggungjawab dan Kewajipan Pengguna**

Anda bertanggungjawab untuk melindungi kelayakan akaun, memastikan keselamatan peranti dan memantau semua aktiviti akaun. Anda akan dipertanggungjawabkan ke atas semua transaksi, arahan dan aktiviti yang dilakukan melalui akaun anda, sama ada dibenarkan atau tidak dibenarkan, kecuali sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang.

#### **10. Perlindungan Data dan Privasi**

Data peribadi anda dikumpul, diproses, digunakan, disimpan dan didedahkan selaras dengan undang-undang perlindungan data yang terpakai, termasuk Akta Perlindungan Data Peribadi 2010, dan Polisi Privasi kami. Dengan menggunakan Perkhidmatan, anda bersetuju dengan pemprosesan tersebut bagi tujuan penyampaian perkhidmatan, pematuhan kawal selia, pengurusan risiko, pencegahan penipuan dan sokongan pelanggan.

#### **11. Keselamatan Maklumat dan Ketersediaan Sistem**

Kami melaksanakan langkah pentadbiran, teknikal dan fizikal yang munasabah untuk melindungi sistem maklumat dan data pengguna. Walau bagaimanapun, anda mengakui bahawa Perkhidmatan mungkin mengalami gangguan, kelewatan atau isu teknikal di luar kawalan munasabah kami, dan tiada sistem elektronik yang sepenuhnya selamat atau bebas ralat.

#### **12. Perkhidmatan Pihak Ketiga**

Penyediaan Perkhidmatan tertentu bergantung kepada penyedia perkhidmatan pihak ketiga, termasuk tetapi tidak terhad kepada FPX, bank rakan kongsi, rangkaian pembayaran dan institusi kewangan berlesen. Perkhidmatan pihak ketiga tersebut tertakluk kepada terma, keperluan dan waktu operasi masing-masing. Kami tidak bertanggungjawab atas sebarang kerugian, kelewatan atau gangguan perkhidmatan yang disebabkan oleh tindakan, peninggalan atau ketidaksediaan sistem pihak ketiga tersebut, kecuali sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang yang terpakai.

#### **13. Had Liabiliti**

Setakat yang dibenarkan oleh undang-undang yang terpakai, kami tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian atau ganti rugi tidak langsung, sampingan, berbangkit, khas atau punitif yang timbul daripada atau berkaitan dengan penggunaan atau ketidakupayaan untuk menggunakan Perkhidmatan, termasuk kehilangan keuntungan, data atau peluang perniagaan.

#### **14. Penggantungan, Sekatan dan Penamatan**

Kami boleh menggantung, menyekat atau menamatkan akses anda kepada Perkhidmatan, secara keseluruhan atau sebahagian, pada bila-bila masa atas sebab kawal selia, undang-undang, pengurusan risiko, keselamatan atau operasi, atau jika anda melanggar Terma ini atau undang-undang yang terpakai.

#### **15. Komunikasi dan Notis**

Kami akan berkomunikasi dengan anda terutamanya melalui alamat emel berdaftar, nombor telefon mudah alih atau pemberitahuan dalam aplikasi. Anda bertanggungjawab untuk memastikan butiran perhubungan adalah tepat dan terkini, serta menyemak komunikasi daripada kami secara berkala. Notis yang dihantar melalui saluran tersebut dianggap telah disampaikan dengan sewajarnya, dan kami tidak bertanggungjawab atas sebarang akibat yang berbangkit daripada kegagalan anda untuk mengekalkan atau menyemak komunikasi tersebut.

**16. Aduan dan Penyelesaian Pertikaian**

Sekiranya anda mempunyai sebarang maklum balas, pertanyaan atau aduan berkenaan Perkhidmatan, anda boleh menghubungi pasukan sokongan pelanggan kami melalui saluran yang diterbitkan pada aplikasi atau laman sesawang kami. Kami akan mengakui penerimaan aduan dan berusaha menyelesaikannya dalam tempoh yang munasabah. Sekiranya aduan tidak diselesaikan dengan memuaskan, anda boleh memajukan perkara tersebut kepada badan kawal selia atau penyelesaian pertikaian yang berkaitan selaras dengan undang-undang yang terpakai.

**17. Pindaan Terma**

Kami berhak untuk meminda, mengubah suai atau mengemas kini Terma ini dari semasa ke semasa dengan menerbitkan Terma yang dipinda melalui aplikasi atau laman sesawang kami. Penggunaan berterusan Perkhidmatan selepas tarikh kuat kuasa pindaan tersebut dianggap sebagai penerimaan anda terhadap Terma yang dipinda.

**18. Undang-Undang Pentadbir dan Bidang Kuasa**

Terma ini ditadbir oleh dan ditafsirkan selaras dengan undang-undang Malaysia, dan anda bersetuju untuk tertakluk kepada bidang kuasa eksklusif mahkamah di Malaysia.