

## TERMS AND CONDITIONS OF SERVICES

### IMPORTANT:

The Services (hereinafter defined) is made available to you by Touch 'n Go Sdn Bhd (Company No.: 406400-X) (“**TNGSB**”) subject to the Terms and Conditions herein (“**Terms and Conditions**”). . Please read these Terms and Conditions carefully before registering an Account with TNGSB. The acceptance of these Terms and Conditions by you shall constitute an agreement between TNGSB and you for the Services rendered by TNGSB. For the avoidance of doubt, these Terms and Conditions shall ONLY apply to the Services hereunder and not to any other TNGSB’s products. Where applicable, this Terms and Conditions shall be subject to the E-Wallet Terms and Conditions (“**E-Wallet T&C**”) which is available at Mobile App.

### 1. DEFINITION

In these Terms and Conditions, unless the context otherwise requires or the contrary intention appears, the following words shall have the meaning assigned to it:

“Account”	means the same definition as provided in the E- Wallet T&C;
“Charges”	means any type of available usage transactions for toll fare, road charge, parking charges and etc.;
“Careline”	means TNGSB’s customer service centre which can be contacted at 03-2714 8888;
“GST”	means the Goods and Services Tax under the Goods and Services Tax Act 2014 which will be imposed on Charges as stated under this Terms and Conditions;
“Mobile Application / (Mobile App)”	means the same definition as provided in the E-Wallet T & C;
“RFID”	means Radio Frequency Identification;
“TNG Card”	means the prepaid electronic cash card issued by TNGSB;
“Services”	means the electronic money (e-money) services via Mobile App offered by TNGSB and/or its subsidiaries to you;
“VEP Tag”	means the VEP with the RFID tag that is issued by JPJ and shall be used by the foreigners vehicle for each entry to enter Malaysia and/or pay for Charges within Malaysia (where applicable);
“VEP Collection Centre(s)”	means the centre for RFID account registration and VEP Tag installation;
“Website”	means TNGSB’s website at <a href="http://www.touchngo.com.my">www.touchngo.com.my</a> ;

### 2. INTERPRETATION

- 2.1. Whenever these Terms and Conditions refer to a number of days, such number shall refer to calendar days.
- 2.2. Headings are for convenience only and do not affect the interpretation of these Terms and Conditions.
- 2.3. Words of any gender shall include all genders and words using the singular shall include the plural and vice versa.

### **3. GENERAL**

- 3.1. You are to comply with these Terms and Conditions to avoid any suspension or revocation of our Services to you. Your continued use of the Account binds you to these Terms and Conditions at all relevant times.
- 3.2. You may not assign any of the obligations or benefits of these Terms and Conditions.

### **4. ACCOUNT REGISTRATION**

- 4.1. The application and registration of Account shall be subject to terms and conditions as prescribed by TNGSB and/or its subsidiaries under the E-Wallet T&C in the Mobile App.
- 4.2. You may register for the Services at the VEP Portal or by installing the Mobile App and activate your Account before visiting the VEP Tag Collection Centre to collect the VEP Tag.
- 4.3. Once the Account is activated, you are to reload monies into your Account to enable you to pay for Charges (where applicable).

### **5. VEP TAG USAGE AND CHARGES**

- 5.1. You may use the designated Account which is associated with the VEP Tag if your Account has sufficient balances to pay for the Charges and the VEP Tag is valid. In the event your Account has an insufficient balance, you will not be able to use the Services at the RFID designated toll lane and/or facilities. You must then pay using a TNG Card or by any other accepted payment methods at the designated RFID lane or facility. Your Account will then be temporarily suspended until you reload your Account.
- 5.2. For deduction of Charges at the toll plaza lanes, please ensure that your vehicle is at least five (5) meters away from the vehicle in front. This is to ensure that, when your vehicle drive in and out, the system can correctly read the VEP Tag information and calculate the Charges accordingly.
- 5.3. Please observe the overhead signage when you are nearing the toll plaza to ensure that you choose the correct RFID lane.
- 5.4. If your VEP Tag is not readable at the RFID lane or any other available facilities as provided, for any reason whatsoever, you are to pay for the corresponding Charges by using a TNG card. You are then advised to contact TNGSB's Careline for confirmation on the Account related issue.
- 5.5. If you are selling or transferring or otherwise dispose your vehicle to another party, you are required to notify the VEP helpdesk for the cancelation or termination of the VEP Tag. Until and unless the aforesaid is done, you shall remain responsible for any usage of the TNG e-Wallet which is associated with the VEP Tag and the corresponding Charges from the said usage.

### **6. MANAGEMENT OF ACCOUNT**

- 6.1. You must ensure to monitor the balance in your Account regularly before using the Services at any of the designated RFID toll lane or facilities. For each usage of the Services, the applicable Charges will be deducted from your Account.
- 6.2. You hereby authorize TNGSB and/or its subsidiaries to debit your Account for the Charges incurred from the use of the Services at the designated RFID toll lane or any other facilities accepting the same.
- 6.3. For a quick check, you can view and download your Account statement from the Mobile App. For an updated balance of your Account, please call TNGSB's Careline at 03-2714 8888.

## **7. IMPROPER USE OF SERVICES**

7.1. The Services may be subject to suspension or blacklisting by TNGSB at its own discretion in the event of the following:-

- a. Unauthorized use or loss of the VEP Tag.
- b. Use of Account which is associated with the VEP Tag on a different vehicle than the one registered.
- c. Intentionally using an invalid / defective VEP Tag at the RFID lane.
- d. Using your VEP Tag when your Account has insufficient balance to cover for the Charges.
- e. Using a forged or fraudulent or illegally obtained, installed or loaded VEP tag.
- f. Using your VEP Tag for a different class of vehicle than the type of vehicle for which the Account is registered.
- g. Tampering of the VEP Tag either from improperly attaching the VEP Tag to your vehicle or removing the VEP Tag after the installation at VEP Collection Centre.

7.2. Notwithstanding Clause 7.1, TNGSB reserves the right to lodge a police report when circumstances of the case requires TNGSB to do so.

7.3. The suspension of the use of Services shall not affect the rights of TNGSB to seek appropriate relief against you for antecedent breaches of these Terms and Conditions.

7.4. Incomplete transactions: In the event the actual Charges cannot be determined due to the reason that the VEP Tag cannot be read at the entry or exit whatsoever caused, the maximum amount of the applicable Charges shall be levied on you based on the vehicle's class. If the VEP Tag is then readable at the new exit or entry point; the difference between maximum amount of the applicable Charges and the actual Charges will be reversed in accordance to Clause 8 upon verification by TNGSB.

## **8. REFUND**

8.1. You are to notify TNGSB's Careline if you discover any error or discrepancy in your Account within thirty (30) days from the date of the error or discrepancy in the transaction, failing which you shall be deemed to have accepted the correctness of the transaction. TNGSB shall then carry out the verification into that particular transaction. If TNGSB is satisfied that there was an error or the discrepancy is on TNGSB's part, TNGSB shall refund the monies for that transaction's Charges into your Account within thirty (30) working days after the verification is completed.

8.2. If TNGSB finds no error or discrepancy in the Account, TNGSB reserves the right not to refund any monies into your Account and a minimal administrative fees or charge will be deducted from your Account.

## **9. DISCLAIMER**

9.1. To the extent permitted by law, TNGSB expressly disclaims any representations or warranties, expressed or implied, relating to the Services, Account and our infrastructure or systems including without limitation, any implied or express warranties as to quality, fitness for a particular purpose, conformity to or compatibility with any technology or the up-time status of or security of our systems. Neither TNGSB and/or its subsidiaries nor their agents shall be liable for any costs, expenses, losses, damages, penalties, fines, taxes and other liabilities that you may suffer or incur or may be claimed against you due to any act or omission on our part.

## **10. INDEMNITY**

10.1. You shall keep TNGSB indemnified against all loss, damage, liability or expense, arising from any claims for libel, invasion of privacy, infringement of copyright, patent, breach of confidence or privilege or breach of any law or regulation whatsoever or arising from your breach of these Terms and Conditions, your use of the Services, the

contents transmitted, received or stored via the Account or part thereof and/or for all other claims arising out of any act or omission to act by you or any unauthorized use or exploitation of the Account or part thereof that was registered to you and your vehicle.

10.2. You shall also agree to fully indemnify and hold TNGSB harmless from and against any claim brought by a third party resulting from your use of the Services and/or in respect of all losses, costs, actions, proceedings, claims, damages, expenses (including reasonable legal costs and expenses), or liabilities, whatsoever suffered, or incurred directly or indirectly by TNGSB in consequence of such use of the Services and/or your breach or non-observance of any of these Terms and Conditions and/or any applicable terms and conditions of any new services which TNGSB may provide from time to time.

10.3. You shall defend and pay all costs, damages, awards, fees (including any reasonable legal fees) and judgments awarded against TNGSB arising from the above claims, and shall provide TNGSB with notice of such claims, full authority to defend, compromise or settle such claims, and reasonable assistance necessary to defend such claims, at your sole costs and expenses.

## **11. ACCOUNT FOR THE SERVICES**

11.1. The Account shall remain active even if the VEP Tag is terminated by you unless otherwise terminated in accordance to clause 12.

## **12. TERMINATION OF ACCOUNT**

12.1. You may, at any time, terminate the Account by giving notice of such termination via the Mobile App only.

12.2. Upon termination of your Account, all usage of VEP Tag linked to this Account and Services provided herein shall no longer be valid.

## **13. CONSEQUENCES OF TERMINATION**

13.1. In the event of termination of Account, all outstanding and/or pending Charges will be deducted from the funds in your Account.

13.2. The unutilized value or balance in the Account (if any) shall be refunded to you within seven (7) working days from the date of your request for a refund or termination. Thereafter, except as otherwise provided in clause 13.3, you shall have no further claims against TNGSB.

13.3. The termination or suspension of the Account shall not affect the rights of TNGSB to seek appropriate relief against you for antecedent breaches of these Terms and Conditions.

## **14. COSTS AND EXPENSES**

14.1. You agree to pay all costs, including legal fees, incurred by TNGSB to collect any monies due under the terms of these Terms and Conditions.

## **15. ENTIRE AGREEMENT AND AMENDMENT**

15.1. These Terms and Conditions forms the entire Agreement between the parties in respect of the subject matter covered herein unless otherwise amended in accordance to Clause 15.2.

15.2. TNGSB reserves the right at its absolute discretion, from time to time, to vary, add to, delete or otherwise amend these Terms and Conditions or any part thereof by giving you twenty one (21) days' prior notice of such changes, additions or deletions. Your continued use of the Services which is associated with VEP Tag and Account shall constitute your unconditional acceptance of such variation, addition, deletion or amendments. You are advised to

visit the Website from time to time to keep updated of the latest version to these Terms and Conditions (if any).

15.3. A copy of the revised Terms and Conditions, including the effective date, will be provided through the Website and Mobile App. Your first use of the Services following the publishing of any revised Terms and Conditions (via the means mentioned above) will constitute your acceptance of the revised Terms and Conditions. You may choose to opt out and/or decline the revised Terms and Conditions by not using the Services after the effective date for the revised Terms and Conditions and terminating the Services and/or Account in accordance to Clause 11.

15.4. You may inform TNGSB in writing of any changes to the information provided by you in your Account as following:

- a. Change in credit card account status (closed account, maximum credit use)
- b. Expiration date of credit card account

15.5. The Charges imposed pursuant to these Terms and Conditions may change from time to time. TNGSB shall notify you of any changes to the Charges by giving no less than twenty one (21) days prior to the effective date of the said changes to Charges.

## **16. SET-OFF**

16.1. TNGSB shall have the right to set-off any outstanding amounts owed to you by TNGSB against any sum or monies owed by you to TNGSB by deducting the outstanding amounts from the Account.

## **17. FORCE MAJEURE**

17.1. Without limiting the generality of any provision in these Terms and Conditions, TNGSB shall not be liable for any failure to perform its obligations herein caused by an act of God, insurrection or civil disorder, military operations or act of terrorism, all emergency, acts or omission of Government, or any competent authority, labour trouble or industrial disputes of any kind, fire, lightning, subsidence, explosion, floods, acts or omission of persons or bodies for whom TNGSB has no control over or any cause outside TNGSB's reasonable control.

17.2. The Account may occasionally be affected by interference caused by objects beyond TNGSB's control such as buildings, underpasses and weather conditions, electromagnetic interference, equipment failure or congestion in Services system. In the event of such interference, TNGSB shall not be responsible for any inability to use or access the Account, interruption or disruption of the Account.

## **18. COMPLIANCE TO LAW**

### **18A. PERSONAL DATA PROTECTION**

18A.1 You agree that by registering for the Account, you have consented for your Personal Information/Data to be used and/or disclosed in accordance with the Personal Data Protection Act 2010 and TNGSB's Privacy Notice as posted at the Website.

18A.2 You also agree and consent that the Personal Information/Data provided by you may be held in TNGSB's database and that TNGSB may use, store, analyse, disclose and process your Personal Information/Data provided by you to TNGSB for the following purposes:-

- (a) processing your Services and/or Account application;
- (b) managing your relationship and Account with TNGSB; and
- (c) audit or verification by any regulatory bodies in Malaysia.

18A.3 TNGSB may monitor and record all transactions and communications that may take place between TNGSB and

you for TNGSB's quality control and training, prevention of unauthorized use of TNGSB's telecommunication systems and ensuring effective systems operation.

- 18A.4 You hereby agree, consent and allow TNGSB to extract, disclose and release any information in the possession of TNGSB relating to you (including your Personal Information/Data), the particulars of the transaction(s) or any designated account relating to the transaction(s) or any other data required for the purpose of investigating any claim or dispute arising out of or in connection with the transaction(s) or to be used as evidence in court or in the event of any suspected misuse of the TNG e-Wallet or Account. You hereby agree that in the event of a dispute or claim of any nature arising in respect of any transaction(s), the records of the transaction(s) available from TNGSB shall be used as sole reference and basis of settling such dispute or claim. Your agreement and consent under this Clause shall survive the termination of the Account.

## **18B. ANTI-MONEY LAUNDERING, ANTI-TERRORISM FINANCING AND PROCEEDS OF UNLAWFUL ACTIVITIES 2001 (AMLATFPUAA) & FINANCIAL SERVICES ACT 2013 (FSA).**

- 18B.1 TNGSB acknowledges that the document or information collected by TNGSB from you relating to your affair or account as a customer of TNGSB will be only used and/or disclosed in accordance to the secrecy provisions under the Financial Services Act 2013 (FSA).
- 18B.2 TNGSB, its subsidiaries and officers shall comply in all material respects with the all applicable laws, regulations, guidelines and policies relating to AMLATFPUAA, including all , Regulations and Rules.
- 18B.3 Without limiting the generality of the foregoing, to the extent required by the AMLATFPUAA, TNGSB shall (a) maintain an anti-money laundering and anti- terrorism financing compliance program that is in compliance, in all material respects, with the AMLATFPUAA, (b) conduct, in all material respects, the due diligence required under the AMLATFPUAA in connection with the use of the Services and/or Account, including with respect to the origin of the funds used by you to reload into the Account and (c) maintain sufficient information to identify you for purposes of compliance, in all material respects, with the AMLATFPUAA.
- 18B.4 In the event your Account is ceased, terminated or suspended by TNGSB due to fraudulent, illegal or unlawful transactions including but not limited to breaches of any law (including but not limited to the Financial Services Act 2013 and/or AMLATFPUAA or any regulation and/or guidelines made thereunder), you shall not be entitled to obtain any refund of the monies and all reload monies whatsoever in the Account and it shall be lawful for TNGSB to retain for an indefinite period or release to the relevant authorities all monies in the Account in accordance with applicable legislation, regulation and/or guidelines. You shall not be entitled to claim any form of compensation for any loss arising therefrom from TNGSB.

## **19. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS**

- 19.1. All trademarks and other intellectual property rights used in relation to the Services and Account belong to TNGSB.
- 19.2. You acknowledge and agree that all trademarks and other intellectual property rights relating to the use of the Services and Account or any part thereof, whether presented to you by TNGSB, advertisers or any third party are protected by copyrights, trademarks, service marks, patents, or other proprietary rights and laws and all TNGSB's rights therein are expressly reserved.

## **20. SERVICE OF NOTICE**

- 20.1. TNGSB may, in its sole discretion, serve you notice under these Terms and Conditions by posting such notice on the Website or any other online or other medium, which TNGSB may introduce from time to time.

## **21. SEVERABILITY AND EFFECT OF TERMS AND CONDITIONS**

- 21.1. If any of the provision herein contained should be invalid, illegal or unenforceable under any applicable law, the legality and enforceability of the remaining provisions shall not be affected or impaired in any way and such invalid,

illegal or unenforceable provision shall be deemed deleted.

## 22. WAIVER

22.1. TNGSB's failure to exercise any particular right or provision of these Terms and Conditions shall not constitute a waiver of such right or provision, unless acknowledged and agreed to by TNGSB in writing.

## 23. ASSIGNMENT

23.1. You shall not assign or in any other way transfer your rights or obligations under these Terms and Conditions or part thereof.

## 24. LANGUAGE

24.1. These Terms and Conditions are also available in the Bahasa Malaysia language. In the event of any inconsistency, conflict, ambiguity or discrepancy between the English version and the Bahasa Malaysia version or any other version of these Terms and Conditions, the English version shall prevail.

## 25. 25. TIME OF ESSENCE

25.1. Time wherever mentioned shall be deemed to be and treated as the essence of these Terms and Conditions.

## 26. GOVERNING LAW

These Terms and Conditions shall be governed by and construed in all respects in accordance with the laws of Malaysia and the courts in Malaysia shall have an exclusive jurisdiction over any matter arising out of these Terms and Conditions.

## 27. INQUIRIES OR COMPLAINTS

27.1. For further information, inquiries or complaint on the Services or Account, you may contact TNGSB's Careline :

- a. at 03-2714 8888;
- b. visit TNGSB's website at [www.touchngo.com.my](http://www.touchngo.com.my);
- c. e-mail TNGSB at [careline@touchngo.com.my](mailto:careline@touchngo.com.my);
- d. visit any of TNGSB hub or TNGSB office at the address below:  
Touch 'n Go Sdn Bhd  
Tower 6, Avenue 5  
Bangsar South  
No. 8, Jalan Kerinchi,  
59200 Kuala Lumpur.

27.2. If the reply to your query or complaint is not satisfactory to you, you may contact the following bodies:

### **Bank Negara Malaysia**

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)  
Ground Floor, D Block,  
Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur

### **Contact Centre (BNMTELELINK)**

Tel : 1-300-88-5465  
(Overseas: 603-2174-1717)  
Fax: 603-2174-1515  
Email: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

**Ombudsman for Financial Services (664393P)**  
(formely known as Financial Mediation Bureau)  
14th Floor, Main Block,  
Menara Takaful Malaysia,  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.  
Tel : 603- 2272 2811  
Fax: 603-2272 1577

---



## TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT PERKHIDMATAN

### PENTING:

**Perkhidmatan** (seperti definisikan selepas ini) ini yang disediakan oleh Touch 'n Go Sdn Bhd (No Syarikat: 406400-X) ("**TNGSB**") tertakluk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat di sini ("**Terma-Terma dan Syarat-Syarat**"). Sila baca Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini dengan teliti sebelum anda mendaftarkan Akaun anda dengan TNGSB. Penerimaan Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini oleh anda akan menjadi satu perjanjian antara TNGSB dan anda untuk Perkhidmatan yang disediakan oleh TNGSB. Untuk mengelakkan sebarang keraguan, Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini HANYA akan tertakluk kepada Perkhidmatan di bawah ini dan bukan kepada produk-produk TNGSB yang lain. Jika berkenaan, Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini tertakluk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat E-Wallet ("**Terma-Terma dan Syarat-Syarat E-Wallet**") yang tersedia di Aplikasi Mudah Alih.

### 1. DEFINISI

Dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain atau niat sebaliknya timbul, perkataan-perkataan berikut hendaklah mempunyai makna yang diberikan kepadanya:

"Akaun"	bermaksud definisi yang sama seperti yang terdapat dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat E- Wallet;
"Aplikasi Mudah Alih"	bermaksud definisi yang sama seperti yang disediakan dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat E-Wallet;
"Caj"	bermaksud apa-apa jenis urus niaga penggunaan yang tersedia untuk tambang tol, caj jalan raya, caj letak kereta dan sebagainya;
"GST"	bermaksud Cukai Barang dan Perkhidmatan di bawah Akta Cukai Barang dan Perkhidmatan 2014 yang akan dikenakan ke atas Caj seperti yang dinyatakan di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini;
"Kad TNG"	bermaksud kad tunai elektronik prabayar yang dikeluarkan oleh TNGSB;
"Laman Web"	bermaksud laman web TNGSB di <a href="http://www.touchngo.com.my">www.touchngo.com.my</a> ;
"Perkhidmatan"	bermaksud perkhidmatan wang elektronik (e-money) melalui Aplikasi Mudah Alih yang ditawarkan oleh TNGSB dan / atau anak-anak syarikatnya kepada anda;
"Pusat Pengambilan VEP"	bermaksud pusat pendaftaran akaun RFID dan pemasangan Tag VEP;
"RFID"	bermaksud Pengenalan Frekuensi Radio;
"Tag VEP"	bermaksud VEP dengan tag RFID yang dikeluarkan oleh JPJ dan hendaklah digunakan oleh kenderaan asing untuk setiap kemasukan untuk memasuki Malaysia dan / atau membayar Caj di Malaysia (yang mana berkenaan);

"Talian Bantuan"	bermaksud pusat khidmat pelanggan TNGSB yang boleh dihubungi di 03-2714 8888;
------------------	---

## 2. TAFSIRAN

2.1. Apabila Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini merujuk kepada bilangan hari, bilangan hari tersebut akan merujuk kepada hari kalendar.

2.2. Tajuk hanya untuk kemudahan rujukan sahaja dan tidak menjejaskan tafsiran Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.

2.3. Perkataan yang merujuk kepada apa-apa jantina hendaklah termasuk semua jantina dan kata-kata yang menggunakan perkataan tunggal hendaklah termasuk perkataan majmuk dan sebaliknya.

## 3. UMUM

3.1. Anda hendaklah mematuhi Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini untuk mengelakkan sebarang penggantungan atau pembatalan Perkhidmatan kami kepada anda. Penggunaan berterusan Akaun anda mengikat anda kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini pada semua masa yang berkaitan.

3.2. Anda tidak boleh menyerahhakkan sebarang obligasi atau manfaat dari Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.

## 4. PENDAFTARAN AKAUN

4.1. Permohonan dan pendaftaran Akaun adalah tertakluk kepada terma-terma dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh TNGSB dan / atau anak syarikatnya di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat E-Wallet di dalam Aplikasi Mudah Alih.

4.2. Anda boleh mendaftar untuk mendapatkan Perkhidmatan di Portal VEP atau dengan memasang Aplikasi Mudah Alih dan mengaktifkan Akaun anda sebelum melawat Pusat Pengambilan Tag VEP untuk mengambil Tag VEP.

4.3. Setelah Akaun anda diaktifkan, anda perlu menambah nilai wang di dalam Akaun anda untuk membolehkan anda membayar Caj (sekiranya terpakai).

## 5. PENGGUNAAN TAG VEP DAN CAJ

5.1. Anda boleh menggunakan Akaun yang telah ditetapkan yang dikaitkan dengan Tag VEP jika Akaun anda mempunyai baki yang mencukupi untuk membayar Caj dan sekiranya Tag VEP anda adalah sah. Sekiranya Akaun anda mempunyai baki yang tidak mencukupi, anda tidak akan dapat menggunakan Perkhidmatan di lorong tol dan / atau kemudahan RFID yang ditetapkan. Anda perlu membayar menggunakan Kad TNG atau dengan kaedah pembayaran lain yang boleh diterima di lorong atau fasiliti RFID yang ditetapkan. Akaun anda akan digantung sementara sehingga anda menambah nilai Akaun anda.

5.2. Untuk potongan Caj di lorong plaza tol, sila pastikan jarak kenderaan anda sekurang-kurangnya lima (5) meter dari kenderaan di hadapan. Ini adalah untuk memastikan apabila kenderaan anda masuk dan keluar, sistem dapat membaca maklumat Tag VEP dengan betul dan mengira Caj dengan sewajarnya.

5.3. Sila perhatikan papan tanda di atas apabila anda mendekati plaza tol untuk memastikan anda memilih lorong RFID yang betul.

5.4. Sekiranya Tag VEP anda tidak dapat dibaca di lorong RFID atau sebarang kemudahan lain yang disediakan atas sebarang sebab, anda perlu membayar Caj yang berkaitan dengan menggunakan Kad TNG. Anda kemudian dinasihatkan supaya menghubungi Talian Bantuan TNGSB untuk mengesahkan isu Akaun.

5.5. Sekiranya anda menjual atau memindahkan atau melepaskan kenderaan anda kepada pihak lain, anda hendaklah memberitahu talian bantuan VEP untuk pembatalan atau penamatan Tag VEP. Sehingga dan melainkan yang disebut terdahulu diselesaikan, anda akan kekal bertanggungjawab untuk penggunaan mana-mana e-Wallet TNG yang dikaitkan dengan Tag VEP dan Caj yang berkaitan dari penggunaan tersebut.

## **6. PENGURUSAN AKAUN**

6.1. Anda mesti memeriksa baki dalam Akaun anda dengan kerap sebelum menggunakan Perkhidmatan di mana-mana lorong tol atau fasiliti RFID yang ditetapkan. Bagi setiap penggunaan Perkhidmatan, Caj yang dikenakan akan ditolak dari Akaun anda.

6.2. Anda dengan ini memberi kuasa kepada TNGSB dan / atau anak syarikatnya untuk mendebitkan Akaun Anda untuk Caj yang dikenakan untuk penggunaan Perkhidmatan di lorong tol RFID yang ditetapkan atau sebarang fasiliti lain yang menerima yang sama.

6.3. Untuk pemeriksaan segera, anda boleh melihat dan memuat turun penyata Akaun anda dari Aplikasi Mudah Alih. Untuk mendapatkan baki Akaun anda yang telah dikemaskini, sila hubungi Talian Bantuan TNGSB di 03-2714 8888.

## **7. PENGGUNAAN PERKHIDMATAN TIDAK WAJAR**

7.1. Mengikut budi bicara TNGSB, perkhidmatan ini mungkin akan tertakluk kepada penggantungan atau senarai hitam oleh TNGSB sekiranya berlaku perkara-perkara berikut: -

- a. Penggunaan yang tidak dibenarkan atau kehilangan Tag VEP.
- b. Penggunaan Akaun yang dikaitkan dengan Tag VEP pada kenderaan yang berbeza daripada yang didaftarkan.
- c. Menggunakan Tag VEP yang tidak sah /rosak di lorong RFID dengan sengaja.
- d. Menggunakan Tag VEP anda apabila Akaun anda tidak mempunyai baki yang mencukupi untuk pembayaran Caj.
- e. Menggunakan Tag VEP yang dipasang atau dimuatkan secara palsu atau tipu atau diperolehi secara haram.
- f. Menggunakan Tag VEP anda untuk kelas kenderaan yang berlainan daripada jenis kenderaan yang didaftarkan di dalam Akaun anda.
- g. Merosakkan Tag VEP sama ada dari segi mempamerkan Tag VEP secara tidak betul di kenderaan anda atau mengeluarkannya selepas pemasangan di Pusat Pengambilan VEP.

7.2. Tidak kira apa-apa pun yang terkandung di dalam Klausula 7.1, TNGSB berhak untuk membuat laporan polis apabila keadaan kes itu memerlukan TNGSB untuk berbuat demikian.

7.3. Penggantungan penggunaan Perkhidmatan tidak akan menjejaskan hak TNGSB untuk mendapatkan relief yang sesuai terhadap anda di atas kemungkiran Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini yang terdahulu.

7.4. Urus niaga tidak lengkap: Sekiranya Caj yang sebenar tidak dapat ditentukan atas sebab Tag VEP tidak boleh dibaca semasa masuk atau keluar untuk apa-apa sebab sekalipun, jumlah maksimum Caj yang dikenakan akan dikenakan kepada anda berdasarkan kelas kenderaan anda. Sekiranya Tag VEP boleh dibaca di pintu keluar atau masuk baru kemudiannya; perbezaan di antara jumlah maksimum Caj yang dikenakan dan Caj yang sebenar akan diterbalikkan mengikut Klausula 8 selepas pengesahan oleh TNGSB.

## **8. BAYARAN BALIK**

8.1. Anda perlu memaklumkan Talian Bantuan TNGSB jika anda mendapati sebarang kesilapan atau percanggahan di dalam Akaun anda dalam tempoh masa tiga puluh (30) hari dari tarikh kesilapan atau percanggahan dalam urus niaga, kegagalan untuk memaklumkan TNGSB akan dianggap sebagai anda telah menerima ketepatan transaksi tersebut. TNGSB kemudiannya akan melakukan pengesahan ke dalam transaksi tersebut. Jika TNGSB berpuas hati bahawa terdapat kesilapan atau percanggahan disebabkan oleh TNGSB, TNGSB akan membayar balik wang untuk Caj transaksi tersebut ke dalam Akaun anda dalam tempoh masa tiga puluh (30) hari bekerja selepas pengesahan selesai.

8.2. Sekiranya TNGSB mendapati tiada sebarang kesilapan atau percanggahan dalam Akaun, TNGSB berhak untuk tidak mengembalikan sebarang wang ke dalam Akaun anda dan caj pentadbiran minima akan ditolak dari Akaun anda.

## **9. PENAFIAN**

9.1. Setakat mana yang dibenarkan oleh undang-undang, TNGSB dengan jelasnya menafikan sebarang representasi atau waranti, yang dinyatakan atau tersirat, yang berkaitan dengan Perkhidmatan, Akaun dan infrastruktur atau sistem kami termasuk, tanpa batasan, apa-apa waranti tersirat atau nyata berkaitan tentang kualiti, kesesuaian untuk tujuan tertentu, pematuhan atau kesesuaian dengan teknologi atau status *uptime* atau sistem keselamatan kami. TNGSB dan / atau anak-anak syarikatnya atau ejennya tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang kos, perbelanjaan, kerugian, ganti rugi, penalti, denda, cukai dan liabiliti lain yang mungkin di alami oleh anda atau menanggung atau mungkin dituntut terhadap anda disebabkan oleh apa-apa perbuatan atau peninggalan di pihak kami.

## **10. FASAL TANGGUNG RUGI**

10.1. Anda hendaklah menanggung rugi terhadap segala kerugian, kerosakan, liabiliti atau perbelanjaan, yang timbul daripada sebarang tuntutan untuk pemfitnahan, pencerobohan privasi, pelanggaran hak cipta, paten, pecah kerahsiaan atau kemungkiran perlindungan atau pelanggaran mana-mana undang-undang atau peraturan yang timbul daripada kemungkiran Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini, penggunaan Perkhidmatan, kandungan yang dihantar, diterima atau disimpan melalui Akaun atau sebahagian daripadanya dan / atau untuk semua tuntutan lain yang timbul daripada mana-mana perbuatan atau peninggalan untuk bertindak oleh anda atau sebarang penggunaan atau eksploitasi Akaun yang tidak dibenarkan atau sebahagian daripadanya yang telah didaftarkan ke atas anda dan kenderaan anda.

10.2. Anda juga hendaklah bersetuju untuk menanggung rugi dan tidak akan membahayakan TNGSB dari dan terhadap sebarang tuntutan yang dibawa oleh pihak ketiga yang terhasil daripada penggunaan Perkhidmatan dan / atau dikenakan dengan semua kerugian, kos, tindakan, prosiding, tuntutan, ganti rugi, perbelanjaan (termasuk kos dan perbelanjaan undang-undang yang munasabah), atau liabiliti, apa jua yang ditanggung, atau ditanggung secara langsung atau tidak langsung oleh TNGSB berikutan penggunaan Perkhidmatan dan / atau kemungkiran atau ketidakpatuhan anda terhadap mana-mana Terma-Terma dan

Syarat-Syarat ini dan / atau mana-mana terma-terma dan syarat-syarat yang berkaitan dengan mana-mana perkhidmatan baru yang TNGSB boleh berikan dari semasa ke semasa.

10.3. Anda harus mempertahankan dan membayar semua kos, ganti rugi, keputusan penghakiman, fi (termasuk apa-apa fi guaman yang munasabah) dan hukuman yang diberikan kepada TNGSB yang timbul daripada tuntutan di atas, dan anda hendaklah memberikan TNGSB notis tuntutan tersebut, kuasa penuh untuk mempertahankan, berkompromi atau menyelesaikan tuntutan tersebut, dan bantuan yang munasabah yang diperlukan untuk mempertahankan tuntutan tersebut, atas kos dan perbelanjaan anda sepenuhnya.

## **11. AKAUN UNTUK PERKHIDMATAN**

11.1. Akaun akan tetap aktif walaupun Tag VEP ditamatkan oleh anda kecuali jika ditamatkan sebaliknya mengikut fasal 12.

## **12. PENAMATAN AKAUN**

12.1. Anda boleh, pada bila-bila masa, menamatkan Akaun dengan memberi notis mengenai penamatan tersebut melalui Aplikasi Mudah Alih sahaja.

12.2. Setelah penamatan Akaun anda, semua penggunaan Tag VEP yang dikaitkan dengan Akaun dan Perkhidmatan ini yang disediakan di sini tidak lagi sah.

## **13. KESAN PENAMATAN**

13.1. Sekiranya berlaku penamatan Akaun, semua Caj tertunggak dan / atau yang belum selesai akan ditolak daripada wang di dalam akaun anda.

13.2. Nilai atau baki yang tidak digunakan dalam Akaun (jika ada) akan dikembalikan kepada anda dalam tempoh masa tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permintaan anda untuk bayaran balik atau penamatan. Selepas itu, selain daripada yang diperuntukkan di dalam Fasal 13.3, anda tidak akan mempunyai tuntutan lain terhadap TNGSB.

13.3. Penamatan atau penggantungan Akaun tidak akan menjejaskan hak TNGSB untuk mendapatkan *relief* yang sesuai anda untuk kemungkiran Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini yang terdahulu.

## **14. KOS DAN PERBELANJAAN**

14.1. Anda bersetuju untuk membayar semua kos, termasuk fi guaman, yang ditanggung oleh TNGSB di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.

## **15. KESELURUHAN PERJANJIAN DAN PINDAAN**

15.1. Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini membentuk keseluruhan Perjanjian antara pihak-pihak berhubung dengan perkara-perkara yang terkandung di sini melainkan jika dipinda selaras dengan fasal 15.2.

15.2. TNGSB berhak atas budi bicara mutlaknyanya, dari semasa ke semasa, untuk mengubah, menambah, memadam atau meminda Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini atau mana-mana bahagiannya dengan memberi anda notis dua puluh satu (21) hari sebelum perubahan penambahan atau pemadaman tersebut. Penggunaan berterusan Perkhidmatan oleh anda yang dikaitkan dengan Tag VEP dan Akaun merupakan penerimaan tanpa syarat anda terhadap pengubahan, penambahan, pemadaman atau pindaan sedemikian. Anda dinasihatkan untuk melawati Laman Web dari semasa ke semasa untuk mengetahui versi terbaru Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini (jika ada).

15.3. Satu salinan Terma-Terma dan Syarat-Syarat yang dipinda, termasuk tarikh berkuatkuasa, akan disediakan melalui Laman Web dan Aplikasi Mudah Alih. Penggunaan pertama Perkhidmatan anda selepas pemakluman apa-apa Terma-Terma dan Syarat-Syarat yang diubah (melalui cara-cara yang dinyatakan di atas) akan menjadi penerimaan anda terhadap Terma-Terma dan Syarat-Syarat yang diubah. Anda boleh memilih untuk menolak Terma-Terma dan Syarat-Syarat yang dipinda dengan tidak menggunakan Perkhidmatan selepas tarikh berkuatkuasa untuk Terma-Terma dan Syarat-Syarat yang dipinda dan menamatkan Perkhidmatan dan / atau Akaun mengikut Fasal 11.

15.4. Anda boleh memaklumkan TNGSB secara bertulis mengenai sebarang perubahan kepada maklumat yang anda berikan di Akaun anda seperti berikut:

- a. Tukar status akaun kad kredit (akaun tertutup, penggunaan kredit maksimum)
- b. Tarikh tamat tempoh masa akaun kad kredit

15.5. Caj yang dikenakan menurut Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini mungkin berubah dari semasa ke semasa. TNGSB akan memaklumkan kepada anda apa-apa perubahan kepada Caj dengan memberi tidak kurang daripada dua puluh satu (21) hari sebelum tarikh berkuatkuasa perubahan kepada Caj.

## **16. PENOLAKAN**

16.1 TNGSB berhak menolak apa-apa jumlah tertunggak yang terhutang kepada anda oleh TNGSB terhadap sebarang jumlah atau wang terhutang oleh anda kepada TNGSB dengan menolak jumlah tertunggak tersebut dari Akaun.

## **17. FORCE MAJEURE**

17.1 Tanpa mengehendkan keluasan makna mana-mana provisi di dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini, TNGSB tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan untuk melaksanakan kewajibannya di sini yang disebabkan oleh bencana alam, pemberontakan atau huru hara di kalangan awam, operasi ketenteraan atau tindakan keganasan, semua darurat, tindakan atau peninggalan Kerajaan, atau mana-mana pihak berkuasa yang berwibawa, masalah buruh atau apa-apa jenis pertikaian industri, api, kilat, penenggelaman, letupan, banjir, tindakan atau peninggalan orang atau pertubuhan perbadanan yang TNGSB tidak mempunyai kawalan atau sebarang sebab di luar kawalan TNGSB yang munasabah.

17.2 Perkhidmatan ini mungkin dipengaruhi oleh gangguan yang disebabkan oleh objek di luar kawalan TNGSB seperti bangunan, laluan bawah tanah dan keadaan cuaca, gangguan elektromagnetik, kegagalan peralatan atau kesesakan di dalam Sistem e-Wallet TNG. Sekiranya berlaku gangguan tersebut, TNGSB tidak akan bertanggungjawab terhadap ketidakupayaan untuk menggunakan atau mengakses Perkhidmatan atau gangguan Perkhidmatan.

## **18. PEMATUHAN UNDANG-UNDANG**

### **18A. PERLINDUNGAN DATA PERIBADI**

18A.1 Anda bersetuju bahawa apabila anda mendaftar untuk Akaun ini, anda memberi kebenaran untuk Maklumat Peribadi/Data anda untuk digunakan dan/atau didedahkan selaras dengan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 dan Notis Privasi TNGSB seperti yang terdapat di Laman Web.

18A.2 Anda juga bersetuju dan memberi kebenaran kepada TNGSB untuk Maklumat Peribadi / Data yang diberikan oleh anda boleh disimpan di dalam pangkalan data dan TNGSB boleh menggunakan, menyimpan, menganalisa, mendedahkan dan memproses Maklumat Peribadi/Data anda yang diberikan oleh anda untuk tujuan berikut: -

- (a) memproses Perkhidmatan anda/atau permohonan Akaun;
- (b) menguruskan hubungan anda dan Akaun dengan TNGSB; dan
- (c) audit atau pengesahan oleh badan kawal selia di Malaysia

18A.3 TNGSB boleh menyelia dan merekodkan semua transaksi dan komunikasi yang mungkin berlaku antara TNGSB dan anda untuk kawalan kualiti dan latihan TNGSB, pencegahan penggunaan sistem telekomunikasi TNGSB yang tidak dibenarkan dan memastikan operasi sistem yang berkesan.

18A.4 Anda dengan ini bersetuju dan membenarkan TNGSB untuk mengekstrak, mendedahkan dan melepaskan sebarang maklumat dalam milikan TNGSB yang berkaitan dengan anda (termasuk Maklumat/Data peribadi anda), butir-butir transaksi atau mana-mana akaun yang berkaitan dengan transaksi atau apa-apa data lain yang diperlukan untuk tujuan menyiasat sebarang tuntutan atau pertikaian yang timbul daripada atau berkaitan dengan transaksi atau untuk digunakan sebagai keterangan di mahkamah atau sekiranya berlaku penyalahgunaan Perkhidmatan yang disyaki. Anda dengan ini bersetuju bahawa sekiranya berlaku pertikaian atau tuntutan mengenai apa-apa jenis yang timbul berkenaan dengan mana-mana transaksi, rekod transaksi yang diperoleh daripada TNGSB akan digunakan sebagai rujukan tunggal dan asas untuk menyelesaikan pertikaian atau tuntutan tersebut. Persetujuan dan kebenaran anda di bawah Fasal ini akan kekal walaupun Perkhidmatan telah ditamatkan.

**18B. AKTA PENCEGAHAN PENGUBAHAN WANG HARAM, PENCEGAHAN PEMBIAYAAN KEGANASAN DAN HASIL DARIPADA AKTIVITI HARAM 2001 (AMLATFPUAA) & AKTA PERKHIDMATAN KEWANGAN 2013.**

18B.1 TNGSB mengakui bahawa dokumen atau maklumat yang dikumpulkan oleh TNGSB daripada anda berkaitan dengan urusan anda atau akaun sebagai pelanggan TNGSB hanya akan digunakan dan / atau didedahkan mengikut peruntukan kerahsiaan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.

18B.2 TNGSB, anak-anak syarikatnya dan pegawai-pegawainya hendaklah mematuhi semua aspek material, segala undang-undang berkenaan, peraturan, garis panduan dan polisi yang berkaitan dengan AMLATFPUAA, termasuk semua, peraturan-peraturan dan kaedah-kaedahnya.

18B.3 Tanpa mengehendak keluasan makna yang disebut sebelum ini, setakat yang dikehendaki oleh AMLATFPUAA, TNGSB hendaklah (a) mengekalkan program pematuhan pengubahan wang haram dan anti-keganasan yang mematuhi sepenuhnya AMLATFPUAA dalam semua aspek material (b) melaksanakan, dalam semua aspek material, ketekunan wajar yang diperlukan di bawah AMLATFPUAA yang berkaitan dengan penggunaan Perkhidmatan dan / atau Akaun, termasuk berkenaan dengan asal usul dana yang digunakan oleh anda untuk menambah nilai ke dalam Akaun dan (c) mengekalkan maklumat yang mencukupi untuk mengenal pasti anda bagi tujuan pematuhan AMLATFPUAA dalam semua aspek material.

18B.4 Sekiranya Akaun anda dihentikan, ditamatkan atau digantung oleh TNGSB disebabkan oleh penipuan, pelanggaran undang-undang atau transaksi tidak sah termasuk tetapi tidak terhad kepada pelanggaran mana-mana undang-undang (termasuk tanpa batasan kepada Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan / atau AMLATFPUAA atau mana-mana peraturan dan / atau garis panduan yang dibuat di bawahnya), anda tidak akan berhak untuk mendapatkan apa-apa pembayaran balik wang dan semua wang tambah nilai di dalam Akaun akan ditahan bagi tempoh masa yang tidak pasti atau dilepaskan kepada pihak berkuasa yang berkenaan mengikut undang-undang, peraturan dan / atau garis panduan yang berkenaan.

Anda tidak berhak menuntut apa-apa bentuk pampasan dari TNGSB bagi apa-apa kerugian yang timbul daripadanya.

## **19. HAK HARTA INTELEK**

19.1 Semua cap dagangan dan hak harta intelektual yang lain yang digunakan berkaitan dengan Perkhidmatan adalah milik TNGSB.

19.2 Anda mengakui dan bersetuju bahawa semua cap dagangan dan hak harta intelek lain yang berkaitan dengan Perkhidmatan atau mana-mana bahagiannya, sama ada yang dinyatakan kepada anda oleh TNGSB, pengiklan atau mana-mana pihak ketiga dilindungi oleh hak cipta, cap dagangan, tanda perkhidmatan, paten, atau hak proprietari lain dan undang-undang dan semua hak-hak TNGSB di dalamnya terpelihara dengan jelas disini.

## **20. PENYERAHAN NOTIS**

20.1 TNGSB boleh, mengikut budi bicara mutlaknyanya, memberikan notis di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini dengan memberikan notis tersebut di Laman Web atau mana-mana talian atau medium yang lain, yang mana mungkin diperkenalkan oleh TNGSB dari semasa ke semasa.

## **21. PENGASINGAN DAN KESAN TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT**

21.1 Sekiranya mana-mana provisi yang terkandung di dalam ini tidak sah, melanggar undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai, keesahan dan kebolehlaksanaan provisi selebihnya tidak akan terkesan atau terjejas dalam apa-apa cara dan provisi yang tidak sah, melanggar undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan akan dipadamkan.

## **22. PENEPIAN**

22.1 Kegagalan TNGSB untuk melaksanakan apa-apa hak atau proviso Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini tidak akan menjadi penepian hak atau peruntukan tersebut, melainkan jika diakui dan dipersetujui oleh TNGSB secara bertulis.

## **23. PENYERAHHAKKAN**

23.1 Anda tidak boleh menyerahhakkan atau dengan cara lain memindahkan hak atau kewajipan anda di bawah Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini atau sebahagian daripadanya.

## **24. BAHASA**

24.1 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini juga boleh didapati dalam Bahasa Inggeris. Sekiranya terdapat ketidakselarasan, konflik, kesamaran atau percanggahan antara versi Bahasa Inggeris dan versi Bahasa Malaysia atau versi lain Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai.

## **25. MASA MENJADI INTI PATI**

25.1 Masa di mana sahaja yang disebut akan dianggap sebagai inti pati Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.

## **26. UNDANG-UNDANG TERPAKAI**

26.1 Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini dikawal selia dan ditafsirkan menurut undang-undang Malaysia dan mahkamah-mahkamah di Malaysia akan mempunyai bidang kuasa eksklusif ke atas sebarang perkara yang timbul daripada Terma-Terma dan Syarat-Syarat ini.



## 27. PERTANYAAN ATAU ADUAN

27.1 Untuk maklumat lanjut dan pertanyaan mengenai Perkhidmatan ini, anda boleh menghubungi talian bantuan TNGSB:

- a. di 03-2714 8888;
- b. melawati laman web TNGSB di [www.touchngo.com.nyl](http://www.touchngo.com.nyl)
- c. menghantar e-mel kepada TNG di [careline@touchngo.com.my](mailto:careline@touchngo.com.my);
- d. melawat mana-mana hab TNGSB atau pejabat TNGSB di alamat seperti berikut:  
Touch 'n Go Sdn Bhd  
Tower 6, Avenue 5,  
Bangsar South,  
No. 8, Jalan Kerinchi,  
59200 Kuala Lumpur.

27.2 Sekiranya balasan kepada pertanyaan atau aduan anda tidak memuaskan, anda boleh menghubungi badan-badan berikut:

### **Bank Negara Malaysia**

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)  
Ground Floor, D Block,  
Jalan Dato' Onn,  
50480 Kuala Lumpur

### **Contact Centre (BNMTELELINK)**

Tel : 1-300-88-5465  
(Overseas: 603-2174-1717)  
Fax: 603-2174-1515  
Email: [bnmteletelink@bnm.gov.my](mailto:bnmteletelink@bnm.gov.my)

### **Ombudsman for Financial Services (664393P)**

(sebelum ini dikenali sebagai Biro Mediasi Kewangan)  
14th Floor, Main Block,  
Menara Takaful Malaysia,  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,  
50000 Kuala Lumpur.  
Tel : 603-2272 2811  
Fax: 603-2272 1577