

# Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang

## Siapa yang saya boleh kirimkan wang?

Kami mempunyai pelbagai kaedah penghantaran bergantung pada mata wang dan negara yang anda hantar.

### 1. Kiriman wang ke akaun bank

MoneyMatch menyokong kiriman wang ke akaun bank antarabangsa. Penerima perlu mempunyai akaun bank di negara penerima. Untuk senarai mata wang/destinasi yang tersedia, lihat [Apa destinasi/mata wang yang disokong oleh MoneyMatch?](#)

#### a. Penghantaran Mata Wang Asal

Apabila anda mengirim wang ke negara dalam mata wang asal negara tersebut.

Contohnya: Penghantaran USD ke akaun bank USD di Amerika Syarikat.

#### b. Penghantaran Mata Wang Asing

Apabila anda mengirim wang ke sesebuah negara dalam mata wang asing/ bukan mata wang asal negara tersebut.

Contohnya: Penghantaran USD ke akaun bank USD di Australia.

### 2. Penghantaran wang ke dompet digital

Kami menyokong penghantaran wang ke dompet digital seperti Alipay dan GrabPay untuk negara tertentu. Ini tersedia untuk transaksi pengguna-ke-pengguna (C2C) sahaja. Anda akan dimaklumkan dengan senarai pilihan jenis akaun yang sedia ada semasa anda menambahkan akaun bank penerima.

### 3. Hantar wang untuk pengambilan tunai

Penerima anda juga boleh menerima wang tunai terus daripada cawangan fizikal seperti bank dan pejabat pos berhampiran mereka dengan pilihan pengambilan tunai MoneyMatch. Harap maklum bahawa ini hanya terhad kepada negara dan mata wang terpilih. Untuk maklumat lanjut tentang ejen dan lokasi yang mengambil bahagian, lihat Pengambilan Tunai.

## **Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang**

### **Apa destinasi/mata wang yang disokong oleh MoneyMatch?**

Ini adalah senarai destinasi yang disokong oleh MoneyMatch Malaysia.

Anda boleh mengirim dana kepada negara-negara ini dalam mata wang asal masing-masing sebagai penghantaran mata wang asal (cth. Mengirim MYR-AUD ke Australia).

Bagi destinasi-destinasi tertentu, anda boleh mengirim dana dalam mata wang asing sebagai penghantaran mata wang bukan asal (cth. Mengirim MYR-USD ke Australia).

Kami boleh membantu penghantaran mata wang bukan asal bagi negara-negara tertentu sahaja.

Mengirim EUR ke negara SEPA

Mengirim USD ke negara di luar U.S.

Untuk maklumat lanjut, sila Hantar Pertanyaan bagi mendapatkan bantuan.

## **Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang**

### **Berapa lama masa akan diambil untuk wang mencapai akaun bank penerima?**

Biasanya ia mengambil masa 1-2 hari kerja untuk mencapai penerima anda.

Masa yang diambil bergantung kepada mata wang yang terlibat, cuti bank dan hujung minggu bagi kedua-dua negara pengirim dan penerima. Sila maklum bahawa kami hanya boleh mengirim atau menerima dana anda sewaktu waktu operasi bank yang biasa.

Sila maklum bahawa waktu operasi kami adalah dari 9 pagi - 5 petang (tutup pada hujung minggu dan cuti umum). Ini bermakna kami tidak dapat memproses pesanan/ menyemak dokumen di luar tempoh bekerja.

Pesanan hanya akan diproses oleh MoneyMatch apabila pembayaran penuh telah dibuat dan segala senarai Pematuhan telah selesai. Setelah diproses dan diletak sebagai "Sedang dihantar", penghantaran akan mengambil sehingga 1-2 hari kerja untuk mencapai penerima, tertakluk kepada bank dan cuti umum bagi kedua-dua negara pengirim dan penerima.

Untuk maklumat lanjut berkenaan kelajuan penghantaran sewaktu cuti, lihat Adakah kelajuan penghantaran saya dipengaruhi oleh cuti bagi negara pengirim dan penerima?

## **Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang**

### **Adakah kelajuan penghantaran saya dipengaruhi oleh cuti bagi negara pengirim dan penerima?**

Biasanya, pesanan akan dideposit kepada akaun penerima dalam 1-2 hari kerja selepas ianya telah diletak dalam "Sedang dihantar". Tempoh penghantaran ini akan dipengaruhi oleh cuti bagi negara pengirim dan penerima.

Transaksi yang dibuat dalam tempoh 2 hari sebelum tarikh cuti mungkin akan dipengaruhi dan dilewatkan jika keperluan di bawah tidak dipenuhi:

- bayaran penuh masih belum ditunjukkan dalam akaun kami
- dokumen sokongan berkaitan belum dihantar/ belum melepasi senarai

Pematuhan Pemprosesan transaksi ini hanya akan bersambung pada hari kerja berikutnya.

## Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang

### **Kelewatan Transaksi: Penerima saya masih belum menerima dana**

Biasanya, pesanan akan dideposit kepada akaun penerima dalam 1-2 hari kerja selepas ianya telah diletak dalam "Sedang dihantar". Tempoh penghantaran ini akan dipengaruhi oleh cuti bagi negara pengirim dan penerima.

Selepas 3 hari bekerja, status pesanan akan bertukar kepada "Selesai" secara automatik. Penerima anda sepatutnya sudah menerima dana.

Dalam kes penerima kasih belum menerima dana selepas 3 hari kerja, sila hubungi kami untuk menyemak status pesanan anda.

Ini adalah panduan langkah demi langkah untuk meminta penyiasatan dilakukan:

#### 1. Hantar permintaan untuk siasatan

Sila Hantar pertanyaan dan sediakan butiran pesanan anda. Selagi boleh, sediakan bukti berdokumen yang penerima anda masih belum menerima dana. Ini tidak wajib, hanyalah langkah yang disarankan untuk membantu mempercepatkan proses siasatan.

#### 2. Tunggu

Setelah anda menghantar permintaan, MoneyMatch akan membuat siasatan dengan rakan kongsi bayaran kami dan maklumkan anda dengan sepatutnya.

# Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang

## Jenis dokumen sokongan yang diperlukan

Bila anda membuat transaksi anda, anda mungkin diminta untuk memberikan dokumen-dokumen sokongan buat pesanan anda (bagi memenuhi keperluan pematuhan).

Jenis dokumen-dokumen yang diperlukan biasanya ditentukan mengikut kes. Namun, biasanya, ini adalah dokumen-dokumen yang diperlukan.

### Pengguna Peribadi

#### 1. Sumber Dana

Sebarang jenis dokumen yang boleh membuktikan sumber wang anda. Contohnya: penyata bank bagi simpanan; slip gaji bagi gaji

#### 2. Tujuan Penghantaran

Sebarang jenis dokumen yang menyokong tujuan penghantaran anda. Contohnya: invois bagi pembelian barangan dan perkhidmatan; surat tawaran bagi pembelajaran; bukti tempat tinggal

#### 3. Mengesahkan Penerima

Sebarang jenis ID yang dikeluarkan kerajaan milik penerima anda. Contohnya: Pasport, Kad Pengenalan, sijil pendaftaran perniagaan, bukti pemilikan perniagaan, kad perniagaan

### Pengguna Korporat

#### 1. Tujuan Penghantaran

Sebarang jenis dokumen yang menyokong tujuan penghantaran. Contohnya: invois bagi pembelian barangan dan perkhidmatan; slip gaji bagi pembayaran gaji

#### 2. Mengesahkan Penerima

Sebarang jenis ID yang dikeluarkan kerajaan milik penerima anda Contohnya: Pasport, Kad Pengenalan, sijil pendaftaran perniagaan, bukti pemilikan perniagaan, kad perniagaan  
Dokumen biasanya diminta sekali sahaja bagi transaksi lain yang serupa, walau bagaimanapun, ia masih terpulang kepada jabatan pematuhan untuk meminta sebarang dokumen.

Dokumen biasanya dimuat naik pada platform, tapi kadang kala, anda mungkin akan mendapat e-mel daripada pasukan pematuhan kami bagi sebarang dokumen/ penerangan lanjut.

Jangan bimbang, kami mengambil serius akan privasi maklumat anda dan hanya sebilangan pekerja MoneyMatch yang terlatih sahaja boleh melihat dokumen-dokumen ini. Anda boleh lihat lebih lanjut tentang dasar privasi di sini. (Polisi Perlindungan Data Peribadi).

## **Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang**

### **Kenapa saya perlu menyediakan dokumen sokongan**

Berkeenan dengan penyerahan dokumen-dokumen untuk menyokong pesanan anda, keperluan ini adalah ditentukan oleh polisi yang berpandukan kepada peraturan-peraturan Pencegahan Pengubahan Wang haram/ Pembiayaan Keganasan. Proses penapisan transaksi kami dilaksanakan untuk memastikan kami mematuhi keperluan-keperluan ini demi keselamatan pelanggan sebenar kami seperti anda.

Sila maklum bahawa proses pengesahan identiti (e-KYC) sewaktu pendaftaran bukanlah pengganti kepada pengesahan semasa transaksi. e-KYC tersebut hanyalah proses ringkas (yang juga diamalkan oleh institusi kewangan) untuk memastikan tiada sebarang salah guna identiti dilakukan di atas platform kewangan kami - ini untuk melindungi pengguna seperti anda!

Kami faham bahawa keperluan di atas mungkin agak leceh - namun, ia adalah syarat yang tidak boleh dilangkau kerana kami mengambil serius akan sekuriti/ privasi/ piawai pematuhan kerana kami sangat percaya yang langkah-langkah ini dapat memastikan keselamatan semua pihak yang terlibat. Untuk memahami dokumen-dokumen apa yang diperlukan apabila anda membuat penghantaran, lihat Jenis dokumen sokongan yang diperlukan

# Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang

## Had Transaksi

Had transaksi bagi pengguna MoneyMatch adalah seperti berikut:

### Pengguna Peribadi/Individu

1. Apa had minimum bagi setiap transaksi?

Had minimum bagi setiap transaksi adalah RM 500

Walau bagaimanapun, ada had minimum berkurang bagi mata wang tertentu.

2. Apa had maksimum bagi setiap hari?

Anda boleh memindahkan sehingga RM 30 ribu setiap hari.

### Pengguna Korporat

1. Apa had minimum bagi setiap transaksi?

Had minimum bagi setiap transaksi adalah MYR 500.

Walau bagaimanapun, ada had minimum yang berkurang bagi mata wang tertentu.

2. Apa had maksimum bagi setiap hari?

Had maksimum setiap hari bergantung kepada jenis perniagaan anda.

- a. Bagi Syarikat Berhad (cth. Sdn. Bhd.)

- Akaun Bank Perniagaan ke Akaun Perniagaan:
- Anda boleh memindahkan sehingga MYR 2,000,000 sehari
- Akaun Bank Perniagaan ke Akaun Peribadi
- Anda boleh memindahkan sehingga MYR 50,000 sehari (bagi setiap individu)

- b. Bagi Pemilik Tunggal/ Syarikat

- Akaun Bank Perniagaan ke Akaun Perniagaan:
- Anda boleh memindahkan sehingga MYR 50,000 sehari
- Akaun Bank Perniagaan ke Akaun Peribadi
- Anda boleh memindahkan sehingga MYR 50,000 sehari (bagi setiap individu)

Anda boleh buat beberapa pesanan berbeza untuk penerima berbeza, namun, pastikan jumlah keseluruhan transaksi tidak melebihi had transaksi harian anda.

Setiap pesanan yang dibuat setelah had transaksi penuh akan dibayar balik.

## **Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang**

Jika anda ingin menghantarkan lebih daripada had maksimum, anda boleh memilih untuk membuat bayaran-bayaran separa.

Pengurangan had minimum bagi mata wang tertentu.

Berikut adalah senarai mata wang dengan had minimum yang dikurangkan. Ini hanya tertakluk untuk penghantaran mata wang asal (Contohnya, Menghantar AUD ke Australia)

## **Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang**

### **Adakah ada sebarang yuran dikenakan terhadap penerima?**

Anda tidak sepatutnya berdepan dengan yuran tersembunyi apabila menggunakan MoneyMatch selagi kami berusaha untuk mencapai struktur yuran yang jelas dan terus terang.

#### **i) Bagi Penghantaran Mata Wang Asal**

Kami akan menanggung caj SWIFT yang terlibat dalam pembayaran mata wang asal sahaja (cth. SGD ke Singapura, AUD ke Australia). Jika penerima mendapat jumlah yang kurang, hubungi kami dan Hantar Pertanyaan untuk bantuan lanjut. Untuk membantu proses siasatan, sila sediakan bukti di mana penerima mendapat jumlah yang kurang daripada yang sepatutnya.

#### **ii) Bagi Penghantaran Mata Wang Asing**

Namun, bagi pembayaran mata wang asing (cth. USD ke Singapura, USD ke China), penerima mungkin tidak akan mendapat jumlah yang penuh. Penghantaran ini mungkin akan dikenakan yuran tambahan (dikenakan dan ditentukan oleh bank penerima) sebagai tambahan ke atas kadar transaksi asing biasa kami yang dikenakan ke atas penerima. Caj ini akan ditolak secara automatik daripada jumlah yang dipindahkan.

# Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang

## **Apa kadar yang akan dikenakan ke atas transaksi saya?**

### **Kadar tukaran ditetapkan sebaik sahaja pesanan dibuat.**

Setelah anda siap membuat pesanan, kami akan mengunci kadar tukaran untuk tempoh yang tertentu. Selagi bayaran anda muncul pada akaun kami dalam tempoh tersebut, anda akan memperoleh kadar tersebut. Kadar yang dipersetujui ini akan muncul pada dashboard resit transaksi.

## **Bolehkah pesanan saya dilupakan?**

Pesanan akan luput dalam tempoh 24 jam jika bayaran penuh tidak muncul dalam akaun kami. Oleh itu, kami sarankan anda buat bayaran secepat mungkin setelah pesanan dibuat. Jika bayaran muncul pada akaun bank kami hanya setelah pesanan luput, kami akan memulangkan bayaran balik kepada anda. Anda boleh buat pesanan baru jika anda mahu.

## **Berapa lama kadar akan dikunci buat pesanan saya?**

Sebaik sahaja bayaran anda diterima, kami hanya boleh memegang pesanan tersebut selama 48 jam. Pesanan anda akan diproses oleh bahagian pematuhan dan operasi kami. Sila maklum bahawa bahagian pematuhan kami hanya akan menyemak pesanan anda setelah bayaran muncul. Jika dokumen/ penjelasan tambahan diperlukan, status akan ditukar kepada Tindakan Diperlukan. Pesanan akan dipulangkan sebagai bayaran balik setelah 48 jam (dari waktu deposit) jika dokumen/ penjelasan yang berkaitan tidak dihantar.

## **Berapa kerap MoneyMatch mengemaskini kadar mereka?**

Kadar tukaran pada laman MoneyMatch adalah dikemaskini setiap 15 minit untuk memastikan anda mendapat kadar yang terbaik.

## **Adakah selamat untuk menghantar wang melalui MoneyMatch?**

MoneyMatch adalah dikawal selia dengan ketat oleh Bank Negara Malaysia dan dilesenkan sebagai perniagaan Pengiriman wang (kelas B). MoneyMatch mematuhi segala undang-undang dan peraturan yang berkaitan, dengan penekanan ke atas instrumen berkanun berikut:

Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001 (Akta 613)

Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010

## Soalam Lazim (FAQ) berkenaan Pengiriman Wang

Dasar kami ditulis berdasarkan pematuhan paling ketat kepada peraturan tempatan di mana sahaja kami beroperasi - memastikan keselamatan bagi semua yang terlibat.

### **Hal-hal Keselamatan dan Privasi Data**

Langkah-langkah keselamatan kami termasuklah fungsi anti-pancingan data pada bahagian log masuk serta prosedur pengesahan yang sangat selamat.

### **Perlindungan Data Peribadi**

Kami tidak berkongsi data peribadi anda untuk sebarang sebab yang tidak berkaitan dengan transaksi anda, dan segala langkah-langkah dan prosedur keselamatan hadir untuk melindungi akaun anda daripada akses yang tidak dibenarkan.

Segala data, maklumat atau dokumen yang diberi adalah disimpan dengan selamat dan secara tertutup seperti dinyatakan dalam dasar privasi kami. Perlindungan data anda adalah sangat penting bagi kami dan hanya sejumlah kakitangan MoneyMatch sahaja yang boleh mengakses data/ dokumen anda.

Anda juga boleh melihat dasar privasi kami

<https://transfer.moneymatch.co/privacy-policy/bm> untuk memahami dengan lebih lanjut tentang apa yang kami lakukan dengan maklumat yang diberi.