

1. Apakah itu IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)?

What is IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)?

IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) ialah perkhidmatan pengiriman wang antarabangsa yang disediakan oleh IME (M) Sdn. Bhd. (IME) dan dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia (BNM). BSN telah dilantik sebagai ejen IME untuk menawarkan perkhidmatan pengiriman wang di Cawangan-cawangan Utama BSN ("Cawangan Utama BSN").

IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) is a remittance services provided by IME (M) Sdn. Bhd. (IME), which is regulated by Bank Negara Malaysia (BNM). BSN has been appointed as an agent of IME to offer remittance services at BSN Main Branches ("BSN Main Branches").

Perkhidmatan pengiriman wang ini hanya tersedia untuk kiriman wang ke luar negara (transaksi antarabangsa). Pelanggan boleh menghantar wang kepada penerima sama ada: (a) untuk kutipan tunai (cash pickup), (b) kredit terus ke akaun bank, atau (c) pembayaran mudah alih, tertakluk kepada ketersediaan perkhidmatan pengiriman wang di negara destinasi.

Bagi transaksi kutipan tunai (cash pickup), sekiranya dana tidak dituntut oleh penerima dalam tempoh 21 hari, transaksi tersebut akan dibatalkan secara automatik.

This remittance service is only available for outbound remittances (international transactions). Customers may send money to recipients through any of the following methods: (a) cash pickup, (b) direct credit to a bank account, or (c) mobile wallet payment, subject to the availability of remittance services in the destination country.

For cash pickup transactions, if the funds are not claimed by the recipient within 21 days, the transaction will be automatically cancelled.

2. Apakah tujuan penggunaan IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) di BSN?

What can IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) at BSN be used for?

Pelanggan boleh menggunakan perkhidmatan pengiriman wang ini untuk menghantar wang kepada ahli keluarga, orang tersayang atau rakan bagi tujuan perbelanjaan sara hidup, kecemasan, hadiah atau tujuan peribadi lain yang dibenarkan.

Customers may utilize the remittance services to send money to family members, loved ones, or friends for living expenses, emergencies, gifts, or other permitted personal purposes.

3. Bagaimanakah saya boleh menghantar wang ke luar negara melalui IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) di BSN?

How can I send money overseas through IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) at BSN?

Pelanggan boleh mengunjungi Cawangan-cawangan Utama BSN untuk membuat kiriman wang ke luar negara. Sila sediakan dokumen pengenalan diri (contohnya MyKad atau pasport yang masih sah) maklumat penerima, dan butiran transaksi yang diperlukan. (Sila rujuk Senarai Cawangan Utama BSN yang tersedia di www.bsn.com.my untuk maklumat lanjut).

Customers may visit any BSN Main Branch to make an overseas money transfer. Please provide a valid identification document (for example, a MyKad or a valid passport), the recipient's information, and the required transaction details. (Please refer to the List of BSN Main Branches available at www.bsn.com.my for more information).

- 4. Siapakah yang layak menggunakan perkhidmatan pengiriman wang ini di BSN?**
Who is eligible to use the remittance services at BSN?

Perkhidmatan pengiriman wang ini terbuka kepada pelanggan BSN yang memenuhi keperluan Kenali Pelanggan Anda (KYC) dan mempunyai dokumen pengenalan diri (contohnya MyKad atau passport yang masih sah) , tertakluk kepada Terma dan Syarat IME yang boleh dirujuk di www.bsn.com.my, termasuk sebarang pindaan atau perubahan yang dibuat ke atasnya dari semasa ke semasa.

The remittance services are available to BSN customers who meet the Know Your Customer (KYC) requirements and have valid identification documents (for example, a MyKad or a valid passport), subject to the Terms and Conditions of IME, which are available at www.bsn.com.my, including any amendments or changes made thereon from time to time.

- 5. Apakah dokumen yang diperlukan untuk membuat kiriman wang?**
What documents are required to perform a money transfer?

Pelanggan perlu mengemukakan dokumen pengenalan diri yang sah serta maklumat penerima yang lengkap sepertimana diperlukan oleh BSN termasuk nama penuh, negara destinasi, nombor telefon dan maklumat akaun bank (jika berkenaan).

Customers are required to present a valid identification document and complete beneficiary details as required by BSN such as full name, destination country, contact number, and bank account information (where applicable).

- 6. Bolehkah saya menggunakan perkhidmatan pengiriman wang tanpa akaun Simpanan BSN?**
Can I use remittance services without a BSN Saving account?

Tidak. Pelanggan perlu membuka akaun simpanan BSN terlebih dahulu sebelum melakukan sebarang transaksi melalui perkhidmatan pengiriman wang tersebut di Cawangan-cawangan Utama BSN.
No. The customers are required to open a BSN savings account before performing any transaction through the remittance services at the BSN Main Branches.

- 7. Apakah had transaksi harian bagi perkhidmatan pengiriman wang?**
What is the daily transaction limit for remittance services?

Had maksimum transaksi kiriman wang ialah **RM50,000 sehari**, tertakluk kepada undang-undang yang terpakai termasuk Peraturan - Peraturan Perniagaan Perkhidmatan Wang (Perniagaan Pengiriman Wang) 2012, serta perubahan dan pindaan yang dibuat ke atasnya dari semasa ke semasa.
*The maximum remittance transaction limit is **RM50,000 per day**, subject to the applicable laws including the Money Services Business (Remittance Business) Regulations 2012, and any changes or amendments made thereon from time to time.*

- 8. Berapakah caj perkhidmatan yang dikenakan bagi setiap transaksi kiriman wang?**
How much is the service charges for each remittance transaction?

Caj Perkhidmatan berbeza bergantung kepada jumlah wang yang dihantar, kaedah pembayaran dan negara destinasi (negara penerima). (Sila rujuk **Caj Perkhidmatan Pengiriman Wang** yang tersedia di www.bsn.com.my untuk maklumat lanjut.)

*The Service fee varies depending on the amount being sent and the destination (receiving) country. (Please refer to the **Remittance Service Charges** available on www.bsn.com.my for more information.)*

- 9. Bolehkah saya membatalkan transaksi kiriman wang dan mendapatkan bayaran balik?**
Can I cancel my money transfer and request a refund?

Ya. Bagi transaksi kredit ke akaun bank, Pelanggan boleh membatalkan transaksi kiriman wang yang dilakukan di Cawangan-cawangan Utama BSN dan memohon bayaran balik, tertakluk kepada status transaksi. Permintaan pembatalan boleh dibuat pada bila-bila masa sebelum dana diterima oleh penerima seperti yang direkodkan dalam sistem. Bayaran balik akan dibuat melalui pindahan ke akaun bank pengirim yang didaftarkan, tertakluk kepada kelulusan pihak BSN. Jumlah penuh transaksi, termasuk caj transaksi yang telah dikenakan, akan dikembalikan kepada pengirim.

Yes. For direct credit to a bank account transaction, the customers may cancel a money transfer initiated at the BSN Main Branches and request a refund, subject to the transaction status. A cancellation request may be made at any time before the funds have been received by the beneficiary, as recorded in the system. The refund will be credited to the sender's registered bank account, subject to BSN's approval. The full transaction amount, including any transaction charges incurred, will be refunded to the sender.

- 10. Bolehkah saya membatalkan transaksi pengambilan tunai?**
Can I cancel a cash pickup transaction?

Ya. Pelanggan boleh membatalkan transaksi pengambilan tunai, tertakluk kepada status transaksi. Permintaan pembatalan boleh dibuat selagi dana belum dituntut atau diterima oleh penerima.

Yes. The customers may cancel a cash pickup transaction, subject to the transaction status. A cancellation request may be submitted if the funds have not been collected or received by the beneficiary.

- 11. Berapa lama masa yang diambil untuk wang diterima oleh penerima?**
How long does it take for the recipient to receive the money?

Masa yang diambil untuk wang diterima oleh penerima bergantung kepada negara destinasi, kaedah penerimaan wang dan keperluan pemprosesan. Ketersediaan dan penyaluran dana kepada penerima diuruskan oleh **IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)** dan rakan pembayaran mereka di negara destinasi.

*The time taken for the recipient to receive the money depends on the destination country, payout method, and processing requirements. The availability and disbursement of funds to the beneficiary are managed by **IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)** and its payout partners in the destination country.*

- 12. Bolehkah saya mengubah maklumat penerima selepas transaksi dihantar?**
Can I change the beneficiary's details after the transfer has been sent?

Sebarang permohonan bagi pindaan maklumat penerima adalah tertakluk kepada status transaksi. Sila hubungi **Cawangan Utama BSN** atau mana-mana cawangan BSN yang menawarkan perkhidmatan **Remittance**, atau **Khidmat Pelanggan IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)** dengan segera untuk bantuan.

*Any application to amend the beneficiary's details is subject to the transaction status. Please **contact the BSN Main Branch or any BSN branch offering Remittance services, or IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) Customer Service** immediately for assistance.*

13. Adakah saya akan menerima resit transaksi?

Will I receive a transaction receipt?

Ya. Resit transaksi akan diberikan oleh BSN kepada pelanggan selepas transaksi berjaya diproses. Pelanggan disarankan menyimpan resit tersebut untuk rujukan.

Yes. A transaction receipt will be provided by BSN to the customer once the transaction has been successfully processed. Customers are advised to retain the receipt for future reference.

14. Bagaimanakah cara untuk menyemak caj perkhidmatan dan kadar pertukaran sebelum membuat kiriman wang?

How to check the fee and exchange rate before you send money?

Untuk menyemak caj Perkhidmatan dan kadar pertukaran sebelum membuat kiriman wang, sila kunjungi Cawangan-cawangan Utama BSN. Pegawai BSN akan memberikan maklumat berdasarkan:

- Negara destinasi
- Mata wang penerima
- Jumlah wang yang ingin dihantar
- Kaedah Pembayaran
- Kaedah penerimaan wang

To check the Service fee and exchange rate before making a money transfer, please visit the BSN Main Branches. A BSN officer will provide the relevant information based on:

- *Destination country*
- *Receiving currency*
- *Amount to be sent*
- *Payment method*
- *Payout method*

15. Apakah yang perlu dilakukan jika penerima belum menerima wang?

What should I do if the recipient has not received the funds?

Pelanggan boleh menghubungi BSN Pusat Perhubungan Pelanggan atau mengunjungi Cawangan-cawangan Utama BSN untuk semakan status transaksi.

Customers may contact the BSN Contact Centre or visit the BSN Main Branches for transaction status verification.

16. Mengapakah transaksi saya ditolak atau tidak dapat diproses?

Why was my transaction rejected or unable to be processed?

Transaksi mungkin ditolak disebabkan maklumat tidak lengkap, kegagalan pengesahan identiti, sekatan kawal selia, atau keperluan pematuhan yang perlu dipenuhi.

A transaction may be rejected due to incomplete information, identity verification failure, regulatory restrictions, or compliance requirements.

17. Adakah maklumat peribadi saya dilindungi?*Is my personal information protected?*

Ya. Maklumat peribadi pelanggan dilindungi dan diproses mengikut Dasar Privasi BSN dan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA), termasuk pindaan terkini yang berkuat kuasa, bagi memastikan data peribadi dilindungi daripada akses, penggunaan atau pendedahan tanpa kebenaran.

Yes. Customers' personal information is protected and processed in accordance with the BSN Privacy Policy and the Personal Data Protection Act 2010 (PDPA) including the latest applicable amendments, to ensure personal data is protected against unauthorised access, use, or disclosure.

18. Siapakah yang boleh saya hubungi untuk sebarang pertanyaan lanjut berkenaan Perkhidmatan yang ditawarkan oleh BSN?*Who can I contact for any further enquiries regarding the Services offered by BSN?*

Untuk sebarang pertanyaan atau bantuan lanjut berkenaan Perkhidmatan, pelanggan boleh:

- Menghubungi **BSN Pusat Perhubungan Pelanggan di 03 - 26131900** (8.00 pagi hingga 10.00 malam).
- Melayari laman web BSN di **www.bsn.com.my**.
- Mengunjungi **Cawangan-cawangan Utama BSN** yang menawarkan perkhidmatan pengiriman wang.

For any further enquiries or assistance on the Services, customers may:

- *Contact the **BSN Contact Centre at 03 – 26131900** (8.00 a.m. to 10.00 p.m.).*
- *Visit the BSN website at **www.bsn.com.my**.*
- *Visit the **BSN Main Branches** offering remittance services.*

19. Di manakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut mengenai IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)?*Where can I get more information about IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)?*

Untuk maklumat lanjut mengenai **Ria Money Transfer**, sila hubungi **Khidmat Pelanggan IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer)** di **1800 18 2345**.

*For more information about **Ria Money Transfer**, please contact **IME (M) Sdn. Bhd. (Ria Money Transfer) Customer Service at 1800 18 2345**.*