



**whalet** Small in size, big on flexibility

**PRODUCT DISCLOSURE SHEET**

**(Read this Product Disclosure Sheet before you decide to take out the Whalet. Be sure to also read the general terms and conditions.)**

DIV Services Sdn. Bhd. (682942-A)  
Formerly known as ePetrol Services Sdn Bhd

Last Updated: 31 May 2018

▪ **What is the product about?**

Whalet is an online prepaid electronic purse service provided by DIV Services Sdn Bhd (“DIV”). It allows you to load cash into a Whalet account (“Account”) before you start making purchases online or at any in-store retailers where Whalet is accepted.

In order to use the Whalet payment services, you must first open an Account by registering your details on our Website at [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my). As part of the signup process you will need to accept the Terms & Conditions, Privacy Policy and verify your email address and mobile phone number to successfully activate your Account. You are required to pre-load the Account before making purchases.

The Whalet Card (“Card”) is a contactless smartcard issued by DIV for use with your Whalet account. All you need to do is purchase the Card and add it to your Account to activate it. You can add up to a maximum of five (5) Card(s) to a single Account at any one time. The Card can be used at any participating in-store merchants for any payment or reload transactions. Transactions made using the Card will directly debit or credit the Account accordingly.

▪ **What are the fees and charges I have to pay?**

No	Description	Price (RM)
1	Card Price	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maximum RM 15.00 per card ( without reload value ).</li> <li>▪ DIV will guarantee the technical functionality of the card for a period of thirty (30) days from date of purchase.</li> <li>▪ DIV will not replace defected card due to other reasons.</li> </ul>
2	Reload Service Fee	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OTC (Over-The-Counter) at designated merchants: Reload fee is levied by our Agents and may vary, subject to a maximum of RM 0.50 per reload.</li> <li>▪ Online via Whalet Portal               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Financial Process Exchange ( FPX ): RM 1.00 per reload</li> </ul> </li> </ul>
3	Dormant Account Fee	<p>If no Transaction is made on an Account for a period of six (6) consecutive months, DIV shall deactivate the Account, rendering it as a “Dormant Account” and a fee shall be imposed as below:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A fee of RM2.00 per month will be imposed on the Dormant Account’s Purse Value for each subsequent month.</li> <li>▪ The Dormant Account Fee will continue to be charged each month until the Dormant Account’s Purse Value is depleted or up to seven (7) years whichever comes first.</li> </ul>
4	Account Service Fee	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RM0.50 per month ( <b>Waived until further notice</b> )</li> <li>▪ Deductible on the first day of every calendar month</li> <li>▪ Please note that the monthly account service fee is only deducted when the account have a positive balance.</li> </ul>



**whalet** Small in size, big on flexibility

		<p>Example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ If the account balance is zero, no monthly fee will be deducted until you next reload the account.</li> <li>▪ If insufficient balance, the entire remaining account balance will be deducted. If the user subsequently reloads the account during the same month, no further monthly fee will be deducted, as fee is only levied once per calendar month even if the account balance is insufficient to pay the fee.</li> </ul> <p>Please note that we do not accrue and carry forward any outstanding monthly fee to the following month.</p>
5	Refund Processing Fee	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IBFT fee of RM 0.50 will be levied for refund of any remaining balance at the time the account is closed.</li> </ul>
6	Applicable Taxes (e.g. GST)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cash price of goods/service + Applicable Taxes</li> </ul> <p><i>*All prices stated inside this PDS are excluding any Applicable Taxes.</i></p> <p><b>Note: GST at 6% will be reduced to 0% from 1 June 2018 until further notice.</b></p>

▪ **What are the key terms of this product?**

- You are reminded to register your Account and Card(s) via Whalet website at [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my). All you need to provide for the Account creation is a valid email address and mobile phone number.
- You can register a maximum of five (5) Card(s) to a single Account at any one time. Transaction(s) made using the Card(s) will directly debit/credit from the Account accordingly.
- The maximum balance limit on each Whalet account is RM200. This amount is shared by all Whalet cards linked to the same Whalet account.

Utilization of funds from each Whalet Account, whether via online transactions or transactions made using Whalet Cards, shall be subject to the following transaction limits:-

No	Description	Limit ( RM )
1	Single transaction	200.00
2	Maximum daily spending*	200.00

\* A lower maximum daily spending limit can be set at [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my).

- You shall exercise all reasonable precaution to prevent loss and theft of the Card(s) or disclosure of the Card PIN (if set) or disclosure of the login credential to any unauthorized person. In the event of the above, you shall upon discovery thereof immediately login to [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) to "Report Loss" in the "My Card" section, or contact DIV's Customer Service or change the online login password.
- Cards that have been reported as lost will be disabled and blocked immediately and cannot be used to perform any transactions.
- To avoid account deactivation/dormant and imposition of dormant fee, please ensure minimum usage of once in every 6 months.
- All requests for refund shall be validated and processed by us within thirty (30) days upon production of a photocopy of your identification card "MyKad" / passport ( for foreigner ). Please take note that all refund



**whalet** Small in size, big on flexibility

payments shall be carried out solely via electronic transfer into a bank account registered under your name. DIV shall not entertain any request for a refund payment to be made by cash or into any third party's or third person's bank account. It is the your responsibility to ensure that the name registered on your Whalet Account matches with the name registered as the holder of the bank account provided by the you for the purpose of refund.

- You must check your account statement from time to time to ensure transactions performed are correct.
- All entries in the transaction history are deemed true and accurate unless you inform us of any error, exception, dispute or unauthorized transaction within fourteen (14) days from the date of the transaction
- Card Serial No. is indicated on the Whalet Card(s).
- Please refer to [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) for our full Terms and Conditions and Privacy Policy.

*Note: we may ask for your personal documents from time to time and you must provide the same to us as part of our ongoing customer verification and due diligence process.*

▪ **What are the major risks?**

- In the event that your Card is stolen or lost, there is a possibility of unauthorized usage. There are two ways to block your Card(s) immediately at any time to prevent unauthorized transaction:
  - Log in to Whalet website at [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) with your email ID and password and to "Report Loss" in the "My Card" section.
  - Call DIV's Customer Service at +603 7720 1800.
- In the event of disclosure of your Whalet Card PIN to any unauthorized person or the authorized use of your Whalet Card, you must immediately log in to Whalet website at [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) with your email ID and password to reset the Card PIN.
- In the event your Whalet Account is hacked / taken over by someone else or someone is using it without your permission, you must immediately call DIV's Customer Service at +603 7720 1800 to secure and block your Whalet Account.
- DIV shall not be liable for any unauthorized use of Whalet Account or Card(s) prior to you reporting to DIV.

▪ **What do I need to do if there are changes to my contact details?**

It is important that you inform us of any changes in your contact details to ensure that all correspondences reach you in a timely manner and to avoid any correspondences being sent to the wrong person. You can update your contact details by logging in to [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) with your email ID and password. Also you can contact our Customer Service at +603 7720 1800 to change your contact details in event you have no access to the Internet.

▪ **Where can I get further information?**

If you have any enquiries, please contact DIV's Customer Service +603 7720 1800 anytime between 8.30am and 5.30pm, Monday to Friday, except public holidays or visit our website at [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my).

Customer Service Department  
DIV Services Sdn. Bhd.  
Dialog Tower Level 3  
No. 15, Jalan PJU 7/5  
Mutiar Damansara



**whalet** Small in size, big on flexibility

47810 Selangor Darul Ehsan  
Helpdesk: 03-7720 1800  
E-mail: [support@whalet.com.my](mailto:support@whalet.com.my)

If there are any complaints or inquiries and there is no feedback given by DIV, You can contact Bank Negara LINK and TELELINK in:

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  
(Foreign: 603-2174-1717)  
Fax: 603-2174-1515  
Email: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

▪ **Other e-money products available**

Not applicable.

**NOTE:** The most updated version of this Product Disclosure Sheet shall prevail over any previous versions. This Product Disclosure Sheet is also available in Bahasa Malaysia. In the event of any inconsistency, the English version of the disclosure sheet shall prevail over the Bahasa Malaysia Version.



whalet Small in size, big on flexibility

## LAMPIRAN / HELAIAN PENDEDAHAN PRODUK

(Sila baca helaian pendedahan produk sebelum anda memutuskan untuk menggunakan Whalet. Pastikan juga anda membaca terma dan syarat am)

DIV Services Sdn. Bhd. (682942-A)  
Sebelum ini dikenali sebagai ePetrol Services Sdn Bhd

Dikemaskini pada 31 Mei 2018

### ▪ Apakah produk ini?

Whalet adalah khidmat dompet pra-bayar elektronik atas talian yang ditawarkan oleh DIV Services Sdn Bhd ("DIV"). Ia membolehkan anda mengisi tunai ke dalam Akaun Whalet sebelum membuat pembelian di atas talian atau di mana-mana kedai / peruncit yang menerima Whalet.

Untuk menggunakan khidmat bayaran Whalet, anda mesti membuka satu Akaun dengan mendaftar butiran anda di laman web kami, [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my). Sebahagian dari process pendaftaran, anda perlu menerima / bersetuju dengan terma dan syarat, dasar privasi dan mengesahkan alamat e-mel serta nombor telefon mudah alih untuk mengaktifkan Akaun anda. Anda perlu mengisi nilai (pre-load) Akaun terlebih dahulu sebelum membuat transaksi.

Kad Whalet adalah kad pintar tanpa sentuh yang dikeluarkan oleh DIV untuk digunakan beserta Akaun Whalet anda. Anda perlu membeli kad tersebut dan gabungkan dengan Akaun anda untuk mengaktifkannya. Anda boleh mendaftar sehingga maksima lima kad ke satu Akaun Whalet anda pada satu-satu masa. Kad ini boleh digunakan di kedai-kedai yang mengambil bahagian untuk bayaran dan transaksi tambah nilai. Transaksi yang menggunakan kad Whalet akan didebit atau dikredit ke / dari Akaun Whalet.

### ▪ Apakah yuran dan caj yang perlu saya bayar?

NO	BUTIRAN	HARGA (RM)
1	Harga Kad	<ul style="list-style-type: none"><li>Maksima RM 15.00 setiap kad (tanpa nilai isi-semula)</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>DIV menjamin fungsi teknikal kad untuh tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian</li><li>DIV tidak akan mengganti kad yang rosak atas sebab-sebab lain</li></ul>
2	Fi perkhidmatan tambah nilai	<ul style="list-style-type: none"><li>Di kaunter peruncit berdaftar: Fee yang dikenakan oleh Agen kami mungkin berbeza tertakluk kepada nilai maksima RM 0.50 bagi setiap tambah nilai / transaksi.</li><li>Di atas talian melalui portal Whalet<ul style="list-style-type: none"><li>Financial Process Exchange (FPX) : RM 1.00 bagi setiap tambah nilai / transaksi</li></ul></li></ul>
3	Fi Akaun tidak aktif	Sekiranya tiada transaksi di dalam Akaun bagi tempoh enam (6) bulan berturutan, DIV akan menyahaktif Akaun tersebut, menjadikannya 'Akaun Tidak Aktif' dan fi berikut akan dikenakan: <ul style="list-style-type: none"><li>Fi sebanyak RM 2.00 sebulan akan dikenakan ke atas nilai dompet Akaun yang tidak aktif, untuk setiap bulan berikutnya.</li><li>Fi bulanan ini akan terus dikenakan sehingga nilai dompet Akaun</li></ul>



whalet Small in size, big on flexibility

		(tidak aktif) susut atau sehingga tujuh (7) tahun, bergantung kepada mana yang terdahulu.
4	Fi khidmat Akaun	<ul style="list-style-type: none"><li>• RM 0.50 sebulan. ( <b>Dikecualikan sehingga diberitahu</b> )</li><li>• Ditolak pada hari pertama setiap bulan.</li><li>• Sila maklum bahawa fi hanya ditolak apabila baki Akaun mempunyai nilai positif.</li></ul> <p><b>Contoh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sekiranya baki Akaun sifar, tiada fi akan dikenakan sehingga Akaun anda ditambah nilai.</li><li>• Sekiranya kekurangan baki, kesemua baki Akaun akan ditolak. Sekiranya pengguna menambah nilai Akaun dalam bulan yang sama, tiada lagi fi akan dikenakan kerana fi hanya dikenakan sekali sebulan, walaupun baki Akaun tidak mencukupi untuk membayar fi.</li></ul> <p>Sila maklum bahawa kami tidak akan menambah dan membawa ke bulan hadapan mana-mana baki fi yang tidak berbayar.</p>
5	Bayaran balik fi pemrosesan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fi IBFT sebanyak RM 0.50 akan dikenakan ke atas bayaran balik baki Akaun di masa ia ditutup.</li></ul>
6	Cukai yang dikenakan (contoh: GST)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Harga tunai barang/perkhidmatan + sebarang Cukai berkenaan.</li></ul> <p><i>*Semua harga yang tertera di dalam lampiran / helaian pendedahan produk ini tidak termasuk sebarang Cukai berkenaan.</i></p> <p>Nota: <b>GST</b> akan <b>dikurangkan</b> dari 6% kepada 0% berkuatkuasa mulai <b>1 Jun 2018</b> sehingga notis selanjutnya.</p>

▪ **Apakah terma-terma produk yang penting / utama?**

- Anda diingatkan supaya mendaftar Akaun dan kad / kad-kad melalui laman web Whalet di [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my). Anda hanya perlu alamat e-mel yang aktif dan nombor telefon bimbit.
- Anda boleh mendaftar sehingga maksima lima (5) kad untuk satu Akaun pada satu-satu masa. Transaksi menggunakan kad akan didebit / dikredit ke / dari Akaun sewajarnya.
- Baki maksimum untuk setiap akaun Whalet adalah RM200. Jumlah ini dikongsi oleh semua kad Whalet yang berdaftar dibawah akaun Whalet yang sama.

Penggunaan dana dari setiap satu Akaun samada atas talian atau transaksi menggunakan Kad, adalah tertakluk kepada had transaksi berikut:

No	Butiran	Had (RM)
1	Had Transaksi Tunggal	200.00



whalet Small in size, big on flexibility

2	Had Maksima Perbelanjaan Harian*	200.00
---	----------------------------------	--------

\* Had maksima perbelanjaan harian yang lebih rendah boleh ditetapkan di [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my).

- Anda harus megambil segala langkah berjaga-jaga untuk mengelak dari kehilangan dan kecurian kad / kad-kad, atau pendedahan PIN Kad (jika ditetapkan) atau pendedahan maklumat log masuk kepada orang lain tanpa kebenaran anda. Sekiranya ia berlaku, anda harus dengan segera log masuk ke [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) untuk melapor kehilangan "Report Loss" di bahagian Kad Saya "My Card", atau menghubungi khidmat pelanggan DIV atau menukar kata laluan log masuk atas talian.
- Kad-kad yang telah dilapor hilang akan dihentikan dan disekat dari penggunaan untuk melaksanakan apa-apa transaksi.
- Untuk mengelak dari pendeaktifan / tidak aktif dan pengenaan fi, sila pastikan penggunaan minima sekali setiap enam (6) bulan.
- Semua permohonan untuk bayaran balik akan kami sahkan dan diproses dalam masa tiga puluh (30) hari setelah menerima salinan kad pengenalan "MyKad" / pasport (warga negara asing). Sila maklum bahawa semua bayaran balik hanya akan diurus secara pindahan elektronik ke akaun yang didaftar atas nama anda. DIV tidak akan melayan sebarang permintaan untuk bayaran balik secara tunai atau ke akaun bank pihak ketiga. Adalah menjadi tanggungjawab anda untuk memastikan nama yang didaftar untuk Akaun Whalet anda sepadan dengan nama pemegang bank akaun (yang diberi oleh anda) untuk tujuan bayaran balik.
- Anda mesti menyemak penyata bank akaun anda dari masa ke semasa untuk memastikan transaksi yang dibuat / dilaksana adalah tepat.
- Semua catatan transaksi dianggap benar dan tepat kecuali anda melaporkan sebarang kesilapan, pengecualian, pertikaian atau transaksi tanpa kebenaran dalam masa empat belas (14) hari dari tarikh transaksi.
- Nombor Siri Kad tertera di atas Kad Whalet.
- Sila rujuk ke [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) untuk Terma dan Syarat penuh dan Dasar Privasi.

**Nota:** Kami mungkin akan meminta dokumen-dokumen peribadi dari masa ke semasa dan anda dikehendaki untuk menyediakan dokumen-dokumen tersebut. Ini adalah sebahagian dari proses pengesahan pelanggan dan usaha wajar yang berterusan.

#### ▪ Apakah risiko-risiko utama?

- Sekiranya Kad anda dicuri atau hilang, ada kemungkinan berlaku penggunaan tanpa kebenaran. Ada dua cara untuk menyekat kad / kad-kad anda dengan segera pada bila-bila masa untuk mengelak dari penggunaan tanpa kebenaran:
  - Log masuk ke laman Whalet di [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) dengan butiran pengenalan e-mel dan kata laluan dan ke "Report Loss" di bahagian "My Card".
  - Hubungi Khidmat Pelanggan DIV di talian +603 7720 1800.
- Sekiranya terdapat pendedahan PIN Kad Whalet anda ke seseorang yang tiada kebenaran untuk menggunakan Kad anda, atau penggunaan Kad Whalet anda tanpa kebenaran, anda mesti segera log masuk ke laman web Whalet di [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) dengan butiran pengenalan e-mel dan kata laluan untuk menetapkan semula PIN Kad.
- Sekiranya Akaun Whalet anda digodam / diambil oleh orang lain atau seseorang menggunakannya tanpa



**whalet** Small in size, big on flexibility

kebenaran, anda mesti dengan segera hubungi Khidmat Pelanggan DIV di talian +603 7720 1800 untuk mengawal dan menyekat Akaun Whalet anda.

▪ **Apa yang perlu saya buat sekiranya ada perubahan dalam butiran kenalan (contact details) saya?**

Anda perlu memberitahu pihak kami tentang sebarang perubahan dalam butiran kenalan anda untuk memastikan anda menerima semua urusan rasmi/surat menyurat dan mengelak dari dihantar ke orang lain. Anda boleh mengemaskini butiran kenalan anda dengan me-log masuk ke [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my) menggunakan pengenalan e-mel anda dan kata laluan. Anda juga boleh menghubungi Khidmat Pelanggan kami di talian +603 7720 1800 untuk menukar butiran kenalan anda sekiranya anda tidak ada kemudahan Internet.

▪ **Di mana boleh saya peroleh maklumat lanjut?**

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan, sila hubungi Khidmat Pelanggan DIV di talian +603 7720 1800 dari 8.30am hingga 5.30pm, Isnin hingga Jumaat kecuali cuti am atau melayari laman web [www.whalet.com.my](http://www.whalet.com.my).

Jabatan Khidmat Pelanggan  
DIV Services Sdn Bhd  
Dialog Tower Level 3  
No. 15, Jalan PJU 7/5  
Mutiara Damansara  
47810 Selangor Darul Ehsan  
No. Telefon: 03-7720 1800  
E-mail: [support@whalet.com.my](mailto:support@whalet.com.my)

Sekiranya ada sebarang aduan atau pertanyaan yang tidak dijawab oleh DIV, anda boleh hubungi Bank Negara LINK dan TELELINK di:

Bank Negara Malaysia  
Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)  
Aras Bawah, Blok D  
Jalan Dato' Onn  
50480 Kuala Lumpur

Pusat Perhubungan (BNMTELELINK)  
Tel: 1-3---88-5465  
(Foreign: 603- 2174 1717)  
Fax: 603-2174 1515  
Email: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

▪ **Lain-lain produk wang elektronik (e-money) tersedia**

Tidak berkaitan.





**whalet** Small in size, big on flexibility

**Nota:** Versi terkini Lampiran Pendedahan Produk ini akan mengatasi atas mana-mana versi terdahulu. Lampiran Pendedahan Produk ini juga boleh didapati didalam Bahasa Inggeris. Sekiranya berlaku ketidakselarasan, Lampiran Pendedahan Produk versi Bahasa Inggeris akan mengatasi versi Bahasa Malaysia.