eBelia
Frequently Asked Questions (ENG)

No.	Question
1	**What is the eBelia initiative?** • *eBelia is a government initiative under Budget 2021 by the Ministry of Finance Malaysia.* • *The broad objectives are to ease the burden on youths' expenses and encourage businesses especially small and medium enterprises (SMEs) to accept cashless payments.* • *Approximately 2 million Malaysians stand to benefit from eBelia, where the Government provides RM150 of e-wallet credit, to be used for purchases through the participating e-wallet service providers.* • *In addition, the participating e-wallet service providers will provide additional incentives through vouchers, cashback, discounts, reward points and 'coins'.*
2	**Who is eligible for eBelia?** *The eligibility criteria for individuals to participate in the eBelia programme are:* *a. Malaysian citizens; and* *b. Have attained the age of 18 to 20 years old in 2021 (born between 2001 and 2003);* ***OR*** *c. Are full-time students enrolled in courses equivalent to diploma or SKM4 and above in an institution of higher learning ("IHL") registered with one of the following ministries: the Ministry of Higher Education, Ministry of Education, Ministry of Agriculture and Food Industry, Ministry of Rural Development, Ministry of Youth and Sports, Ministry of Human Resources and Department of Islamic Development Malaysia (JAKIM), which are collectively referred to as "Relevant Ministries", with no age limitation.*
3	**I am 20 years old but turning 21 years old in 2021, do I qualify for the programme?** *No, Malaysians who attained the age of 21 (born in 2000) and above does not qualify for the programme, unless they fulfil the student eligibility in (2(c)).* *For the full list of eBelia eligibility criteria, please refer to Question (2)*
4	**I will be enrolling as a full-time student at a local IPT by end of the year, do I qualify for the programme?** *A new student in a registered institution of higher learning needs to be part of the enrolment as a full-time student at least by 30 April 2021 to qualify for the eBelia credit.* *For the full list of eBelia eligibility criteria, please refer to Question (2)*
5	**I was a full-time student but has graduated before the programme starts, do I qualify for the programme?** *Yes, a full-time student in a registered institution of higher learning who will be graduating or had graduated in calendar year 2021 still qualifies to claim for the eBelia credit.* *For the full list of eBelia eligibility criteria, please refer to Question (2)*
6	**When does the programme start, what is the duration of the programme? How about the e-wallet incentives? Is there a deadline?**

	• *Eligible applicants may only claim the eBelia credit once, namely, from 8.00 a.m. on 1 June 2021 to 11.59 p.m. on 22 July 2021.* • *Once claimed, the eBelia credit must be utilised by 11.59 p.m. on 31 July 2021, after which time, any unused eBelia credit will be automatically removed from the applicant's e-wallet.* • *The incentives provided by the respective e-wallet service providers vary depending on their policies. Please refer to their respective campaign announcements for more information.*
7	**Which e-wallet service providers can I claim this initiative from?** *The e-wallet service providers participating this programme are:* *a. BigPay;* *b. Boost;* *c. ShopeePay; and* *d. Touch 'n Go eWallet.*
8	**What are the steps I need to take to claim eBelia?** *The verification process for new and current users will be done through the e-wallet application of their choice.* *Step 1: Download the participating e-wallet application from Apple App Store, Google Play Store or Huawei AppGallery.* *Step 2: Register as new user or for existing user, follow the instruction shown in the e-wallet app.* *Step 3: The e-wallet service provider will verify your identification electronically via the Know-Your-Customer process ("eKYC").* *Step 4: On your chosen e-wallet app, provide the required information on the eBelia claim page and click "Submit".* *Step 5: You will then be notified if your claim is successful.* *Eligible recipient can only claim the eBelia credit once from 1 e-wallet service provider of their choice. Please refer to the participating e-wallets apps for more details on how to claim the credit.*
9	**What can I use the RM150 eBelia credit for?** *You can use the RM150 eBelia credit for any transactions that your chosen e-wallet can be used for,* ***EXCEPT THE FOLLOWING****:* *a. peer-to-peer transfers;* *b. cash-outs;* *c. app-integrated payment of utility bills;* *d. app-integrated payment of Government related fees/payments;* *e. app-integrated payment of telco postpaid bills and prepaid service top-ups;* *f. app-integrated games purchases; and* *g. payments to overseas merchants.*
10	**How my personal information is obtained, and is my data privacy protected?** • *Your citizenship, age and fulltime student status will be verified through the National Registration Department (NRD) and the database provided by the Relevant Ministries. There will be no sharing of personal data from JPN or Relevant Ministries with the e-wallet service providers.*

	• *Any data privacy concerns relating to the e-wallet service providers are subject to Personal Data Protection Act 2010 (PDPA) policies and requirements.*
11	**I am an offline retailer. Will recipients be able to spend at my outlet?** *Yes. All retailers are encouraged to join the participating e-wallet providers' platforms in order for eBelia recipients to use their eBelia credits at their outlets, for both online and offline transactions.*
12	***When will I get the RM150 eBelia credit?*** *If you meet the eligibility criteria and have been successfully verified under the eKYC process, you will* ***receive a one-time RM150.00 credit*** *that will be issued to your chosen e-wallet within 3 days from the application date.*
13	**When will I get the e-wallet incentives from the participating e-wallet service providers?** *This depends on the various e-wallet service providers. Please refer to their campaign announcement details on this.*
14	**Why am I not getting through?** *During periods of high claim submissions, there may be delays in processing your RM150 eBelia credit. It would be best to contact the e-wallet directly for further clarification. You may need to submit certain additional information, e.g. your identity card, for verification.* ***Contact info of e-wallets:*** a. *Boost Customer Experience Contact:* *Telephone: +603-2260 9494* *E-mail:* support@myboost.com.my *Website:* https://support.myboost.com.my/hc/en-us/requests/new b. *BigPay: support.my@bigpayme.com or in-app chat;* c. *ShopeePay: help@support.shopee.com.my; and* d. *Touch 'n Go eWallet: https://tngd.my/careline-webform*
15	**How will I know if I qualify?** *You will receive a notification from the e-wallet service provider of your choice after you have made your submission through the eBelia claim page with the respective e-wallet.*
16	**Will I be informed if I do not qualify?** *Yes, you will receive a notification from the e-wallet service provider of your choice whether you have qualified or not.*
17	**Is there any dispute process?** *Yes, there is a dispute process where you can reach out to the respective e-wallet service provider that you have submitted your claim for further assistance.* *For rejection due to invalid ID, you may be required to provide further information to facilitate the dispute resolution process.*

	For rejection due to student status, you may be asked to contact your respective institutions, who will then carry out the requisite verification process. *Any disputes will not be accepted after 22 July 2021.* ***Contact info of e-wallets:*** a. *Boost Customer Experience Contact:* *Telephone: +603-2260 9494* *E-mail:* support@myboost.com.my *Website:* https://support.myboost.com.my/hc/en-us/requests/new b. *BigPay: support.my@bigpayme.com atau "in-app chat";* c. *ShopeePay: help@support.shopee.com.my; and* d. *Touch 'n Go eWallet: https://tngd.my/careline-webform*
18	**Can I claim the RM150 eBelia credit from more than one e-wallet?** *You are entitled to only one-time RM150 eBelia credit from 1 e-wallet of your choice throughout the programme. Once you have received the eBelia credit from 1 e-wallet, any attempts to claim additional eBelia credits from other e-wallets will be rejected by the system.*
19	**Is there any expiry for the RM150 eBelia?** *Any eBelia credit balance unused after 11.59 p.m. on 31 July 2021 will expire and will be automatically removed from your e-wallet balance.*
20	**How were the participating e-wallets chosen?** *The top 10 e-wallets in Malaysia (by transaction size and number of users) were invited to participate in the programme in accordance with clear guidelines as well as terms and conditions (T&Cs) set by the Ministry of Finance (MoF). The guidelines and T&Cs include meeting the technical aspects of the programme, details of cost sharing as well as additional benefits to be provided by each e-wallet to match the Government provided eBelia credit.* *Subsequent to numerous discussions, 4 e-wallets, namely BigPay, Boost, ShopeePay and Touch 'n Go eWallet have committed to participate in the programme.* *BigPay, Boost, ShopeePay and Touch 'n Go eWallet have a combined active user base of 30 million, and a network of more than 1 million merchants, both online and offline. This strong and wide coverage allows the programme to be made available nationwide.*

eBelia
Frequently Asked Questions (BM)

No.	Question
1	**Apakah inisiatif eBelia?** • *Program eBelia merupakan salah satu inisiatif kerajaan yang telah diumumkan di bawah Belanjawan 2021 oleh Kementerian Kewangan Malaysia* • *Program ini bertujuan meringankan beban kewangan golongan belia selain menggalakkan perniagaan terutamanya perusahaan kecil dan sederhana (PKS) untuk menerima bayaran tanpa tunai.* • *Program ini dijangka memanfaatkan sekitar 2 juta rakyat Malaysia, di mana Kerajaan akan menawarkan kredit eBelia bernilai RM150 yang boleh digunakan bagi pembelian melalui penyedia perkhidmatan e-tunai yang terpilih* • *Pada masa yang sama, penyedia perkhidmatan e-tunai yang mengambil bahagian akan turut menawarkan inisiatif tambahan dalam bentuk baucar, pulangan tunai (cashback), diskaun, mata ganjaran (rewards points) dan 'coins'.*
2	**Siapakah yang layak menerima kredit eBelia ini?** *Syarat-syarat kelayakan adalah seperti berikut:* *a. Warganegara Malaysia; dan* *b. Mencapai umur 18 ke 20 tahun pada tahun 2021 (lahir pada tahun 2001 hingga 2003);* ***ATAU*** *c. Merupakan pelajar sepenuh masa di peringkat setara diploma atau SKM4 dan ke atas di institusi pengajian tinggi ("IPT") berdaftar dengan salah satu kementerian berikut: Kementerian Pengajian Tinggi, Kementerian Pendidikan, Kementerian Pertanian dan Industri Makanan, Kementerian Pembangunan Luar Bandar, Kementerian Belia dan Sukan, Kementerian Sumber Manusia, dan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (atau dirujuk sebagai "Kementerian Pengawal"), tanpa had umur.*
3	**Saya berumur 20 tahun tapi akan mencapai umur 21 tahun pada tahun 2021, adakah saya layak untuk program ini?** *Tidak, warganegara Malaysia yang mencapai umur 21 tahun pada 2021 (lahir pada tahun 2000) dan ke atas tidak layak untuk program ini, kecuali memenuhi syarat pelajar di (2(c)).* *Untuk maklumat lanjut senarai penuh kelayakan eBelia, sila rujuk Soalan (2)*
4	**Saya bakal menjadi pelajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi berdaftar, namun hanya akan memulakan pengajian hujung tahun ini, adakah saya layak?** *Pelajar baharu yang sudah berdaftar sebagai pelajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi sebelum 30 April 2021 adalah layak untuk menerima kredit eBelia.* *Untuk maklumat lanjut senarai penuh kelayakan eBelia, sila rujuk Soalan (2)*
5	**Saya merupakan pelajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi berdaftar, dan telah menamatkan pengajian sebelum program bermula, adakah saya layak?** *Pelajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi berdaftar yang bakal atau telah menamatkan pengajian pada tahun kalendar 2021 masih layak menerima kredit eBelia.*

	Untuk maklumat lanjut senarai penuh kelayakan eBelia, sila rujuk Soalan (2)
6	**Bilakah program ini akan bermula dan bilakah ia akan berakhir? Adakah kredit eBelia dan insentif e-tunai mempunyai tarikh luput?** • *Permohonan kredit eBelia hanya boleh dibuat sekali bagi setiap pemohon yang layak, dari 8.00 pagi 1 Jun 2021 hingga 11.59 malam 22 Julai 2021.* • *Setelah kredit berjaya dipohon, ia perlu dibelanjakan selewat-lewatnya pada 11.59 malam 31 Julai 2021. Selepas tarikh akhir ini, baki kredit eBelia yang tidak digunakan akan luput secara automatik dari e-dompet pemohon.* • *Insentif yang ditawarkan oleh penyedia perkhidmatan e-tunai bergantung kepada polisi masing-masing. Sila rujuk pengumuman kempen penyedia perkhidmatan e-tunai tersebut untuk maklumat lanjut.*
7	**Di manakah saya boleh membuat tuntuan kredit eBelia ini?** *Penyedia perkhidmatan e-tunai yang terlibat dalam program ini adalah:* *e. BigPay;* *f. Boost;* *g. ShopeePay; dan* *h. Touch 'n Go eWallet.*
8	**Bagaimana saya boleh memohon kredit eBelia?** *Proses verifikasi bagi pengguna baharu dan sedia ada boleh dilakukan melalui penyedia perkhidmatan e-tunai yang terlibat.* *Langkah 1: Muat turun aplikasi e-tunai terlibat dari Apple App Store, Google Play Store atau Huawei AppGallery.* *Langkah 2: Bagi pengguna baharu atau sedia ada, ikuti arahan yang disediakan dalam aplikasi e-tunai tersebut.* *Langkah 3: Penyedia perkhidmatan e-tunai akan membuat verifikasi identiti anda secara elektronik (eKYC).* *Langkah 4: Di aplikasi e-tunai pilihan anda, masukkan maklumat yang diperlukan pada halaman tuntutan eBelia dan tekan "Hantar".* *Langkah 5: Anda akan dimaklumkan sekiranya tuntutan berjaya.* *Penerima yang layak hanya boleh menuntut kredit eBelia daripada 1 penyedia perkhidmatan e-tunai. Sila rujuk aplikasi e-tunai masing-masing untuk maklumat lanjut mengenai penebusan kredit eBelia.*
9	**Apakah yang boleh saya beli menggunakan kredit eBelia tersebut?** *Anda boleh menggunakan kredit RM150 eBelia untuk sebarang transaksi yang boleh dibayar melalui e-tunai pilihan anda,* ***KECUALI:*** *a. pemindahan "peer-to-peer";* *b. penebusan tunai;* *c. bayaran bil utiliti terintegrasi dengan aplikasi e-tunai;* *d. bayaran fi berkaitan Kerajaan terintegrasi dengan aplikasi e-tunai;* *e. bil pasca-bayar telekomunikasi dan prabayar terintegrasi dengan aplikasi e-tunai;* *f. pembelian permainan ("games") terintegrasi dengan aplikasi e-tunai; dan*

	g. *bayaran kepada peniaga bukan tempatan ("overseas merchants").*
10	**Bagaimana pihak anda membuat semakan maklumat peribadi saya dan adakah maklumat tersebut dilindungi?** • *Data kewarganegaraan, umur dan status pelajar yang berkaitan akan disahkan melalui Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan senarai data dari Kementerian Pengawal. Data peribadi tersebut tidak akan dikongsi dengan penyedia perkhidmatan e-tunai.* • *Sebarang masalah privasi data yang berkaitan dengan e-tunai adalah tertakluk kepada peruntukan undang-undang dalam Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA).*
11	**Saya merupakan peruncit luar talian. Bolehkah penerima eBelia berbelanja di premis saya?** *Ya. Semua peruncit digalakkan untuk mendaftar dengan penyedia perkhidmatan e-tunai untuk mendapat manfaat program eBelia di premis masing-masing bagi perbelanjaan luar talian dan di atas talian.*
12	***Bilakan saya akan mendapat tuntutan kredit RM150 eBelia?*** *Sekiranya anda memenuhi kelayakan eBelia dan telah melalui proses verifikasi elektronik Know-Your-Customer (eKYC) anda akan menerima* ***RM150.00 secara one-off*** *ke dalam e-tunai pilihan anda dalam masa 3 hari dari tarikh permohonan.*
13	**Bilakah saya akan menerima insentif e-tunai daripada penyedia perkhidmatan e-tunai yang terlibat dalam program ini?** *Ini bergantung kepada penyedia perkhidmatan e-tunai masing-masing berdasarkan polisi kempen yang ditawarkan. Sila rujuk maklumat kempen penyedia perkhidmatan e-tunai tersebut.*
14	**Mengapa permohonan saya lambat diluluskan?** *Semasa tempoh tuntutan yang tinggi, mungkin terdapat kelewatan dalam pemprosesan kredit RM150 eBelia. Anda dinasihatkan untuk menghubungi penyedia perkhidmatan e-tunai yang anda pilih untuk maklumat lanjut berkaitan kelewatan tersebut. Bagi memudahkan pertikaian, anda mungkin perlu menghantar maklumat tambahan contohnya kad pengenalan, untuk verifikasi.* ***Maklumat perhubungan penyedia perkhidmatan e-tunai:*** e. *Boost Customer Experience Contact:* *Telephone: +603-2260 9494* *E-mail:* support@myboost.com.my *Website:* https://support.myboost.com.my/hc/en-us/requests/new f. *BigPay:* support.my@bigpayme.com *atau "in-app chat";* g. *ShopeePay: help@support.shopee.com.my; and* h. *Touch 'n Go eWallet: https://tngd.my/careline-webform*
15	**Bagaimanakah saya akan tahu sama ada saya layak dan permohonan saya berjaya?** *Anda akan menerima notifikasi tentang status permohonan daripada penyedia perkhidmatan e-tunai pilihan anda setelah anda membuat permohonan di halaman eBelia dalam aplikasi e-tunai tersebut.*
16	**Adakah saya akan dimaklumkan sekiranya permohonan saya gagal?**

	Ya, anda akan menerima notifikasi tentang status permohonan daripada e-tunai pilihan anda.
17	**Adakah terdapat proses bagi sebarang pertikaian ('dispute')?** *Ya. Sebarang pertikaian boleh dikemukakan kepada penyedia perkhidmatan e-tunai pilihan anda, dan pihak penyedia perkhidmatan e-tunai akan membantu anda.* *Bagi permohonan yang gagal akibat pengenalan diri tidak sah, anda mungkin perlu menghantar maklumat tambahan seperti kad pengenalan, untuk verifikasi semasa proses pertikaian.* *Bagi permohonan yang gagal akibat status pelajar, anda mungkin perlu menghubungi institusi pengajian tinggi anda dan pihak institusi akan melaksanakan proses semakan data.* *Sebarang pertikaian boleh dikemukakan selewat-lewatnya pada 22 Julai 2021.* ***Maklumat perhubungan penyedia perkhidmatan e-tunai:*** e. *Boost Customer Experience Contact:* *Telephone: +603-2260 9494* *E-mail:* support@myboost.com.my *Website:* https://support.myboost.com.my/hc/en-us/requests/new f. *BigPay:* support.my@bigpayme.com *atau "in-app chat";* g. *ShopeePay: help@support.shopee.com.my; dan* h. *Touch 'n Go eWallet: https://tngd.my/careline-webform*
18	**Bolehkah saya membuat tuntutan kredit RM150 eBelia kepada lebih daripada satu penyedia perkhidmatan e-tunai?** *Anda dibenarkan membuat tuntutan kredit RM150 eBelia hanya sekali kepada 1 penyedia perkhidmatan e-tunai pilihan anda sepanjang tempoh program. Selepas tuntutan berjaya dibuat, sebarang tuntutan selanjutnya akan ditolak oleh sistem.*
19	**Adakah kredit eBelia mempunyai tarikh luput?** *Setelah dipohon, kredit eBelia mesti digunakan sebelum jam 11.59 malam pada 31 Julai 2021. Selepas tarikh akhir ini, baki kredit eBelia yang tidak digunakan akan luput secara automatik dari e-dompet pemohon.*
20	**Bagaimana empat penyedia perkhidmatan e-tunai tersebut dipilih untuk program ini?** *Pihak kerajaan telah mengundang 10 penyedia perkhidmatan e-tunai utama (berdasarkan volum transaksi dan pengguna aktif) untuk bekerjasama dalam program ini dengan garis panduan serta terma dan syarat program yang telah ditentukan oleh Kementerian Kewangan Malaysia (MoF). Ini termasuk kemampuan memenuhi syarat teknikal program, perkongsian kos serta insentif e-tunai tambahan yang akan ditawarkan untuk dipadankan dengan kredit eBelia yang diberikan oleh Kerajaan.* *Setelah melalui proses perbincangan, 4 penyedia perkhidmatan e-tunai iaitu BigPay, Boost, ShopeePay and Touch 'n Go eWallet telah memberi komitmen penyertaan dalam program ini.* *BigPay, Boost, ShopeePay dan Touch 'n Go eWallet secara keseluruhan mempunyai 30 juta pengguna aktif, dan jaringan lebih 1 juta peniaga di atas dan di luar talian. Jaringan yang kukuh dan luas ini membolehkan program ini dilaksanakan secara menyeluruh di seluruh negara.*