

PERSONAL DATA PROTECTION NOTICE

(For Customers, Service Providers and Business Associates)

1.0 Introduction

1.1 Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) is committed to the protection of your Personal Data and takes the matter of protecting your privacy as a high priority matter.

1.2 This Privacy Statement explains the general terms on how we protect the privacy of your Personal Data under the Personal Data Protection Act 2010 (PDPA).

2.0 What Personal Data do we collect?

2.1 The types of Personal Data that we collect directly from you or from third parties may include (but not limited to) your name, address, identification card (MyKad) number, passport number, correspondent address, telephone number, email address, company name, company registration number, active bank account number or other details relevant to your business with KTMB.

3.0 How do we collect your Personal Data?

3.1 This Privacy Statement covers any Personal Data provided to us:

- a) When making a ticket booking with us via any ticket counters or online or when using any of our other services;
- b) Under any other contractual agreement or arrangement; and/ or
- c) Via a third party i.e. travel agent.

3.2 Some of the other ways we may collect Personal Data also include (but not limited to):

- a) Via telephone, letter, fax or email;
- b) When you visit our website;
- c) When you contact us in person; and/ or

d) When we contact you in person.

4.0 How do we collect your Personal Data from our website?

4.1 IP Address

We use your IP address to help diagnose problems with our server and to administer our website. Your IP address is used to help identify you and your membership information, if any and to gather broad demographic information.

4.2 User Feedback Form

Our Customer Service Respond (CSR) requires you to give us contact information (e.g. your name, email address) so that we can respond to your comments. We use your contact information from the registration form to send you information about our product. Your contact information is also used to contact you whenever necessary. Demographic and profile data are also collected at our site. We use your Personal Data to tailor your experience at our site by showing you contents that we think you may be interested in contents according to your preferences.

4.3 Information on Cookies

A cookie is an element of data that a website can send to your browser, which may then store it on your system. We use cookies in some of our pages to store your preferences and record session information. The information that we collect is then used to ensure a more personalised service level for our users. You can adjust settings on your browser so that you will be notified when you receive a cookie. Please refer to your browser documentation to check if cookies have been enabled on your computer or to request not to receive cookies.

5.0 What do we use your Personal Data for?

5.1 We may use your Personal Data for the following purposes:

- a) To facilitate your travel;
- b) To be able to process any commercial transaction;
- c) To facilitate your participation in the loyalty programs of KTMB;
- d) To send you promotions and information on products and activities;
- e) To protect the safety and well-being of yourself and/ or other customers;
- f) To investigate and respond to claims from you;
- g) To enforce agreements and contracts; or
- h) To comply with any legal or regulatory requirements.

6.0 Accessing/ Limiting/ Correcting/ Updating your Personal Data

6.1 You may request to obtain information of your Personal Data, limit the processing of your Personal Data and also update or make amendments to your Personal Data as below:

- a) For online registered customers, you may login to your KTMB online account and update your Personal Data; or
- b) For every other customer, you may forward your request to privacy@ktmb.com.my

Please note that depending on the information requested, a nominal fee may be required. We will endeavour to provide the information back to you as soon as practicable; however, we also reserve the right to validate all requests for the authenticity of the request. KTMB will inform the customer of the consequences of limiting the use of his/ her personal data before proceeding with the process.

7.0 Withdrawing Consent

7.1 Please note that it is obligatory for us to process your Personal Data, without the data we will not be able to make service arrangements for you and keep you updated about our future, new and/ or enhanced services and products.

7.2 Nonetheless, you may stop receiving promotional activities by sending a request to callcenter@ktmb.com.my

8.0 To whom do we disclose your Personal Data?

8.1 We will not trade or sell your Personal Data to third parties. Your Personal Data shall only be disclosed or transferred to the following third parties who may be located within or outside Malaysia for the fulfilment of the Purpose (please refer to item 5.1):

- a) Credit card verification providers, data warehouse and other third parties in order to process your commercial transactions;
- b) Legal bodies as permitted or required by law such as in compliance with a warrant or subpoena issued by a court of competent jurisdiction; and/ or
- c) Customs, immigration or other regulatory authorities applicable to you.

9.0 How long may we retain your Personal Data?

9.1 We will not retain your personal data longer than necessary for the fulfilment of the Purpose (please refer to item 5.1). However, relevant Personal Data may be retained subject to the conditions below:

- a) As and when required under legislation; or
- b) Where legal actions have arisen and are pending.

9.2 KTMB shall take all reasonable steps to ensure that all Personal Data is destroyed or permanently deleted when no longer required for the Purpose (please refer to item 5.1).

10.0 Notification of Changes

10.1 Please note that this Privacy Statement may be amended from time to time in accordance to applicable laws and regulations and such variations may be applicable to you.

10.2 The latest version of this Privacy Statement will be made available to all customers. Do visit our website from time to time for updates on our Privacy Statement.

11.0 Contact

11.1 For any queries, concerns or complaints in relation to our handling of your Personal Data or KTMB Personal Data Protection policies, please contact Pn. Zurairah binti Ayob at privacy@ktmb.com.my, office number +603 2263 1509 or postal address at:

**DATA PROTECTION OFFICE (DPO),
INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT,
KERETAPI TANAH MELAYU BERHAD,
JLN SULTAN HISHAMUDDIN,
50621 KUALA LUMPUR,
MALAYSIA**

.....
This Notice is made available in the national and English languages. In any conflict between the national and English language version in this policy, the English version shall prevail.

DASAR PERLINDUNGAN DATA PERIBADI

(Untuk Pelanggan, Pembekal Perkhidmatan dan Rakan Perniagaan)

1. Pengenalan

- 1.1 Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) komited untuk melindungi Data Peribadi anda dan mengambil berat isu ini sebagai keutamaan kami.
- 1.2 Notis Privasi ini menerangkan terma-terma am berkenaan cara kami melindungi Data Peribadi anda mengikut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA).

2. Apa Data Peribadi yang kami kumpul?

- 2.1 Jenis-jenis Data Peribadi yang kami kumpul secara terus daripada anda atau daripada pihak ketiga bagi urusan perniagaan dengan KTMB termasuk (namun tidak hanya terhad kepada) nama, alamat, nombor kad pengenalan, nombor passport, alamat surat-menyurat, nombor telefon, alamat emel, nama syarikat, nombor pendaftaran syarikat, nombor akaun bank yang aktif atau maklumat-maklumat lain yang relevan.

3. Bagaimana kami mengumpul Data Peribadi anda?

- 3.1 Notis Privasi ini adalah terpakai kepada apa-apa Data Peribadi yang dikemukakan kepada kami:
 - a) Apabila membuat tempahan tiket dengan kami di mana-mana kaunter tiket atau secara dalam talian atau apabila menggunakan apa-apa perkhidmatan kami yang lain;
 - b) Ketika membuat sebarang kontrak atau perjanjian; dan/atau
 - c) Melalui pihak ketiga i.e agen pelancongan.
- 3.2 Cara-cara lain dimana kami juga boleh mendapatkan maklumat Data Peribadi anda termasuklah (namun tidak hanya terhad kepada):
 - a) Melalui telefon, surat -menyurat, faks atau emel;
 - b) Apabila anda melayari laman sesawang kami;

- c) Apabila kami berhubung terus dengan anda; dan/atau
- d) Apabila anda berhubung terus dengan kami.

4. Bagaimana kami mengumpul Data Peribadi anda daripada laman sesawang kami?

4.1 Alamat IP

Kami menggunakan Alamat IP anda untuk mendiagnos masalah-masalah dengan sistem pelayan kami dan untuk mengurustadbir laman sesawang kami. Alamat IP anda digunakan untuk membantu mengenalpasti anda dan maklumat keahlian anda, jika ada, dan untuk mengumpul maklumat demografik yang luas.

4.2 Borang Maklumbalas Pengguna

Pihak Perkhidmatan Respon Pelanggan (CSR) memerlukan anda untuk memberikan kami maklumat untuk dihubungi (e.g. nama, alamat emel) untuk membolehkan kami memberikan respon kepada komen-komen anda. Kami menggunakan maklumat anda daripada borang pendaftaran untuk menghantar maklumat mengenai produk kami. Maklumat anda juga akan digunakan untuk menghubungi anda apabila perlu. Data profil dan demografik juga turut dikumpul melalui laman sesawang kami. Kami menggunakan Data Peribadi anda untuk menyesuaikan pengalaman dan pilihan anda dengan isi kandungan yang menarik minat anda.

4.3 Maklumat mengenai 'cookies'

'Cookie' adalah satu elemen data yang boleh dihantar oleh laman sesawang kepada pelayar yang mungkin boleh disimpan di dalam sistem anda. Kami menggunakan 'cookies' dalam beberapa laman kami untuk menyimpan pilihan dan merekod sesi maklumat. Maklumat yang diperolehi akan digunakan bagi memberikan perkhidmatan bersifat peribadi kepada pengguna kami. Sila rujuk kepada dokumen pelayar anda untuk mengetahui sekiranya 'cookies' telah dibolehkan atau untuk membuat permintaan untuk menolak penerimaan 'cookies'.

5.0 Untuk tujuan apa kami menggunakan Data Peribadi anda?

5.1 Kami boleh menggunakan Data Peribadi anda untuk tujuan-tujuan yang berikut:

- a) Untuk membantu menguruskan perjalanan anda;
- b) Untuk membolehkan apa-apa transaksi komersial diproses;
- c) Untuk membantu menguruskan penyertaan anda dalam program kesetiaan KTMB;
- d) Untuk menghantar promosi dan maklumat mengenai produk dan aktiviti;
- e) Untuk melindungi keselamatan anda dan penumpang lain;
- f) Untuk menyiasat dan memberi respon kepada tuntutan daripada anda;
- g) Untuk menguatkuasakan perjanjian dan kontrak; dan/atau
- h) Untuk mematuhi sebarang keperluan undang-undang atau peraturan.

6.0 Akses/Had/Pembetulan/Kemaskini Data Peribadi anda

6.1 Anda boleh meminta untuk mendapatkan, menghadkan dan juga mengemaskini atau membuat pindaan keatas Data Peribadi anda seperti dibawah:

- a) Bagi pelanggan yang berdaftar secara dalam talian, anda boleh log masuk ke akaun KTMB anda dan mengemaskini Data Peribadi anda; atau
- b) Bagi pelanggan yang lain, anda boleh menghantar permintaan anda dengan menghantar emel kepada privacy@ktmb.com.my.

Sila ambil maklum bahawa bergantung kepada maklumat yang diminta, caj nominal mungkin akan dikenakan. Kami akan berusaha untuk menyediakan maklumat yang diminta secepat yang mungkin namun kami juga berhak untuk membuat pengesahan untuk kesemua permintaan tersebut bagi memastikan ianya adalah tulen. KTMB akan memaklumkan kepada pelanggan akan sebarang akibat sekiranya ingin menghadkan Data Peribadi sebelum meneruskan dengan proses seterusnya.

7. Penarikan semula keizinan

7.1 Adalah dimaklumkan bahawa pemrosesan Data Peribadi anda adalah wajib dimana tanpa data tersebut, kami tidak dapat untuk menguruskan

perkhidmatan dan memberi maklumat terkini mengenai servis dan produk yang terbaru.

7.2 Bagaimanapun, anda boleh menghentikan penerimaan maklumat aktiviti promosi dengan menghantar permintaan kepada callcenter@ktmb.com.my

8. Kepada siapakah kami berkongsi Data Peribadi anda?

8.1 Kami tidak sama sekali akan mendagangkan atau menjual data peribadi anda kepada pihak ketiga. Data Peribadi anda hanya akan dikongsi atau dipindahkan ke pihak ketiga yang mungkin berada di dalam atau luar Malaysia untuk ,memenuhi tujuan-tujuan (mohon rujuk kepada item 5.1):

- a) Pengesahan pengeluaran kad kredit, gudang data dan pihak ketiga yang lain untuk memproses transaksi komersial anda;
- b) Badan undang-undang seperti yang dibenarkan atau diperlukan seperti untuk mematuhi waran atau sepina yang dikeluarkan oleh mahkamah yang mempunyai bidangkuasa; dan/atau
- c) Kastam, imigresen atau badan berkanun lain.

9. Berapa lama kami menyimpan Data Peribadi anda?

9.1 Pihak kami tidak akan menyimpan data anda lebih lama daripada sepatutnya untuk memenuhi tujuan-tujuan (mohon rujuk kepada item 5.1). Namun Data Peribadi berkaitan masih boleh disimpan tertakluk kepada syarat dibawah:

- a) Sepertimana dan apabila diperlukan menurut undang-undang ; atau
- b) Dimana tindakan undang-undang telah dimulakan dan akan dijalankan.

10. Notifikasi perubahan

10.1 Sila ambil maklum bahawa Notis Privasi ini mungkin akan dipinda dari masa ke masa selaras dengan undang-undang dan peraturan yang terpakai apabila pindaan itu tertakluk kepada anda.

10.2 Versi terkini Notis Privasi ini boleh diakses oleh semua pelanggan. Sila layari laman sesawang kami dari masa ke masa untuk mengikuti perkembangan terkini Notis Privasi.

11. Hubungi

11.1 Sebarang pertanyaan, kebimbangan atau aduan mengenai cara kami mengendalikan Data Peribadi anda atau berkenaan polisi-polisi Data Peribadi KTMB, anda boleh menghubungi Puan Zurairah Ayob di alamat emel privacy@ktmb.com.my atau di +603-2263 1509 atau di alamat:

**DATA PROTECTION OFFICE (DPO),
INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT,
KERETAPI TANAH MELAYU BERHAD,
JLN SULTAN HISHAMUDDIN,
50621 KUALA LUMPUR,
MALAYSIA**

.....
Notis ini disediakan dalam Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris. Jika terdapat konflik diantara versi Bahasa Malaysia dan versi Bahasa Inggeris pada Dasar ini, versi Bahasa Inggeris akan digunapakai.