



## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

### Implementation of e-Invoice in Malaysia

#### Store Sales

(Updated 20 January 2025)

#### **PART 1: GENERAL QUERIES**

##### **1. What is an e-Invoice?**

An e-Invoice is digital representation of a transaction between a supplier and a buyer, in the format specified by IRBM (Inland Revenue Board of Malaysia/Lembaga Hasil Dalam Negeri - LDHN), and which contains all relevant information as required by IRBM.

Please refer to IRBM's e-Invoice microsite (<https://www.hasil.gov.my/en/e-invoice/>) for more details.

##### **2. What is a validated e-Invoice and why would I need one?**

A validated e-Invoice is an e-Invoice that has been validated by the IRBM. The validated e-Invoice will have a Unique IRBM Identifier Number and a QR code will be displayed on the e-Invoice, which will allow customers to verify the status and validity of the e-Invoice.

The IRBM intends for validated e-Invoices to be used as supporting documents for taxpayers to claim their tax deduction / personal tax relief moving forward. However, this has not been made mandatory yet until such time the legislation is amended.

##### **3. When will Lotus's start issuing e-Invoices?**

Lotus's will start issuing e-Invoices for B2C (business to consumer) transactions from 1 February 2025 as required by IRBM.

## PART 2: HOW TO REQUEST FOR E-INVOICE

### 4. How can I request for an e-Invoice for my purchases made from Lotuss?

#### A) Store purchases

Please proceed to our Customer Service Counter to request for an e-Invoice (for distributors, please refer to area B).

Our Customer Service personnel will request for the required details as required by the IRBM. Please ensure that the details provided are accurate for a smooth validation process by IRBM.

Once the e-Invoice has been successfully validated by IRBM, you will receive the e-Invoice in your registered email on the MyTax portal.

#### B) Distributors

Please request for your e-Invoice from your respective Store Sales team within the same month of purchase.

#### C) Minum Dulu

Customers who have patronized the Minum Dulu stores at the selected Lotus's Food Courts may send an email to [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com) to request for an e-Invoice.

Please ensure that the email is sent on the same day of purchase, together with the details below:

- All details as required in FAQ No. 7 below
- Scanned copy of receipt, or alternatively, to provide date and receipt number as below.

ORDER NO : 24080101010018		
-----		
MINUM DULU KEPONG		
-----		
TAX INVOICE		
-----		
INV#: 24080150270018		
POS# :01                      88028889		
CHK 24080101010018 1/8/2024 12:16		
-----		
QTY	ITEM	TOTAL
-----		
1	FRESH APPLE JUICES.47	
2	FRESH LEMON JUICE10.94	
3	DINE IN	
-----		
	TOTAL	16.41
	TOTAL DISC	0.00
	SUB TOTAL	16.41
	SERVICE TAX (6%)	0.99
	ROUNDING	0.00
-----		
	GRAND TOTAL	17.40
=====		
	CASH	20.00
	PAY CHANGE	2.60

The **12 Lotus's Food Courts that offers Minum Dulu** stalls are: Kajang, Kepong, Rawang, Bukit Beruntung, Puncak Alam, Kuala Selangor, Setia Alam, Shah Alam, Bukit Puchong, Puchong, Kluang, Muar.

**5. Is there a time frame for me to request for e-Invoice from Lotus's?**

Yes. Please refer to the below on the detailed time frames:

- A) For **in store purchase**, requests for e-Invoice must be made within the same month of purchase date.

E.g.:

- Purchase made on 5 March 2025 – request for e-Invoice must be made by 31 March 2025
- Purchase made on 31 March 2025 – request for e-Invoice must be made by end of day, 31 March 2025

- B) For **Distributors**, requests for e-Invoice must be made to your respective Store Sales Representative within the same month of purchase date.

E.g.:

- Purchase made on 5 March 2025 – request for e-Invoice must be made by 31 March 2025
- Purchase made on 31 March 2025 – request for e-Invoice must be made by end of day, 31 March 2025

- C) For Minum Dulu Patrons, requests for e-Invoice must be requested within the same day of purchase date.

Please also note that the request for e-Invoice must be made from the same store from your purchase.

**6. How long does it take for an e-Invoice to be validated by IRBM?**

We understand that the validation by IRBM will be done in near real-time.

For more information, please refer to the FAQ by IRBM here:

<https://www.hasil.gov.my/media/0xqitc2t/lhdnm-e-invoice-general-faqs.pdf>

**7. What kind of information will be required from me?**

The IRBM has required the below information to be provided for e-Invoice to be issued:

Details	Individual		Companies	
	Malaysian Individual	Foreign Individual	Malaysian Company	Foreign Company
Full Name as per IC/Passport or Company Name as per SSM	✓	✓	✓	✓
IC No. / Passport No. / Business Registration Number <sup>1</sup>	✓	✓	✓	✓
Contact No.	✓	✓	✓	✓
Email address	✓	✓	✓	✓
Address	✓	✓	✓	✓
Tax Identification Number (TIN) issued by IRBM <sup>2</sup>	x	<i>(Where applicable)</i>	✓	<i>(Where applicable)</i>
SST Registration No.	x	x	<i>(Where applicable)</i>	x

**Note:**

1. **Business Registration Number (BRN):** New BRN (12 digits) registered with SSM. For taxpayers that are registered with other authority / body, the taxpayer is required to provide the relevant registration number.
2. **Tax Identification Number (TIN):**
  - a) For **Malaysian Individuals**, it starts with prefix "IG".
  - b) For **Malaysian Companies**, it starts with "C" or "D", without spacing. Tax numbers starting with "E" is not applicable for e-Invoicing context as this relates to your company's Employer Tax Number.
  - c) For **Foreign Individuals & Companies**, this refers to the TIN Number issued by IRBM, if any. This does not refer to the tax number provided by foreign tax authorities.

**8. What if I accidentally provided the wrong details and e-Invoice has been validated?**

The IRBM does not allow editing of information once e-Invoice has been validated.

Kindly email to [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com) to request for an amended e-Invoice, and to provide the below information/documents:

- a) To provide a copy of the wrongly validated e-Invoice; and
- b) To mention which detail provided was incorrect, and to provide the correct detail.

Please note that Lotus's does not allow any rejection requests.

**9. What if I accidentally provided the wrong details but e-Invoice has not yet been validated?**

Please inform our Customer Service Counter immediately, and we will edit your details in our system.

Kindly note that our Customer Service Counter is unable to edit identity credentials such as IC number / Passport Number. Should you require any amendments to the abovementioned credentials, please email to [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com)



**13. When will e-Invoice not be issued?**

In the following situations, e-Invoice / e-Refund Note will not be issued at Lotus's Customer Service Counter:

1. Over-payment, to be refunded to customer
2. Touch & Go top-ups & PIN reloads
3. Sales made via our e-commerce partners such as Lazada, Shopee, Grab, FoodPanda & TikTok.
  - e-Invoice will be issued by our e-commerce partners to you.
4. Sales made via our online store
  - Please log in to our online store website / app to request for e-Invoice.

**14. Is there a minimum amount to request for e-Invoice (e.g. previously under GST, only amounts above RM500 require a tax invoice)**

No, there is no minimum amount.

**PART 3: DATA SECURITY**

**15. Is my personal information provided to Lotus's kept safely?**

We understand the important of to protect and manage our customers' personal data. This section sets out some of the measures we have in place. These include: -

- We use computer safeguards such as firewalls and data encryption, and we enforce physical access controls to our buildings and files to keep this data safe. We only authorize access to employees who need it to carry out their job responsibilities.
- We enforce physical, electronic and procedural safeguards in connection with the collection, storage and disclosure of personal data.

From IRBM's end, their API solution will utilize industry standard encryption protocol to ensure information transmitted remains confidential and secure. Meanwhile, IRBM has committed to adopt a high standard of data security in managing data of taxpayers. Please refer to IRBM's e-Invoice microsite (<https://www.hasil.gov.my/en/e-invoice/>) for further details.



## SOALAN LAZIM

### Pelaksanaan e-Invois di Malaysia

#### Jualan di Stor

(Dikemaskini 20 Januari 2025)

#### BAHAGIAN 1: SOALAM AM

##### 1. Apa itu e-Invois?

e-Invois adalah salinan digital yang dihasilkan daripada urusan pembelian di antara 2 pihak mengikut format yang telah ditetapkan dan maklumat yang diperlukan oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM).

Sila rujuk kepada laman sesawang mikro (<https://www.hasil.gov.my/en/e-invoice/>) untuk maklumat lanjut.

##### 2. Apakah e-invois yang sah dan kenapa ia diperlukan?

e-Invois yang sah bermaksud semua maklumat permohonan e-invois telah disahkan dan telah diluluskan oleh LHDNM. E-invois yang sah akan mempunyai satu "IRBM Unique Number" dan kod QR, yang membolehkan dan memudahkan pelanggan untuk menyemak semula maklumat di dalam e-invois itu.

LHDNM memerlukan e-invois yang sah ini untuk dijadikan sebagai dokumen sokongan untuk kegunaan pembayar cukai semasa melakukan urusan menuntut potongan cukai/pelepasan cukai peribadi mereka di masa hadapan (sehingga diberitahu kelak oleh kerajaan Malaysia).

##### 3. Bilakah Lotus's akan mula mengeluarkan e-invois?

Lotus's akan mengeluarkan e-invois kepada transaksi B2C (Perniagaan-kepada-Pengguna) bermula daripada 1 Februari 2025 seperti yang diarahkan oleh LHDNM.

**BAHAGIAN 2: BAGAIMANA UNTUK MENDAPATKAN E-INVOS**

**4. Bagaimana untuk mendapatkan e-invois bagi pembelian saya di Lotus's?**

**A) Pembelian di Stor**

Sila kunjungi Kaunter Perkhidmatan Pelanggan Lotus's untuk mendapatkan e-invois (tidak termasuk Pengedar, rujuk "B" di bawah untuk maklumat lanjut).

Rakan sekerja di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan akan meminta butiran maklumat anda berdasarkan kepada panduan LHDNM. Sila semak semula maklumat yang diberi adalah tepat bagi memastikan permohonan e-invois berjaya diluluskan oleh LHDNM.

Setelah e-Invois disahkan oleh LHDNM, anda akan menerima salinan digital e-Invois anda melalui emel berdaftar anda.

**B) Pengedar**

Sila buat permintaan untuk e-Invois anda daripada Store Sales Team masing-masing dalam bulan yang sama dengan tarikh pembelian.

**C) Kaunter Minum Dulu**

Pelanggan yang telah berkunjung ke gerai Minum Dulu di Medan Selera Lotus's terpilih boleh menghantar emel kepada [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com) untuk membuat permintaan e-Invois.

Sila pastikan bahawa emel dihantar pada hari yang sama dengan tarikh pembelian, beserta maklumat di bawah:

- Semua maklumat di dalam No. 7
- Salinan imbasan resit, atau menyertakan nombor resit dan tarikh resit seperti contoh di bawah

```
ORDER NO : 24080101010018
-----
MINUM DULU KEPONG
-----
TAX INVOICE
-----
INV#: 24080150270018
POS# :01          88028389
CHK: 24080101010018 1/8/2024 12:16
-----
QTY  ITEM                TOTAL
-----
1 FRESH APPLE JUICES.47
2 FRESH LEMON JUICE10.94
3 DINE IN
-----
TOTAL                16.41
TOTAL DISC           0.00
SUB TOTAL            16.41
SERVICE TAX (6%)    0.99
ROUNDING              0.00
-----
GRAND TOTAL          17.40
=====
CASH                  20.00
PAY CHANGE            2.60
```



12 Medan Selera Lotus's yang mempunyai kaunter Minum Dulu adalah: Kajang, Kepong, Rawang, Bukit Beruntung, Puncak Alam, Kuala Selangor, Setia Alam, Shah Alam, Bukit Puchong, Puchong, Kluang, Muar.

#### **5. Adakah had tempoh untuk meminta e-Invois?**

Ya. Sila rujuk kepada maklumat berikut:

- A) Untuk **pembelian di kedai**, permohonan untuk mendapatkan e-Invois mesti dilakukan di dalam tempoh bulan yang sama dengan tarikh pembelian tercetak pada resit pembelian anda daripada stor Lotus's.

Contoh:

- Pembelian dibuat pada 5 Mac 2025 – permohonan untuk mendapatkan e-Invois mesti dibuat antara 5 Mac sehingga 31 Mac 2025.
- Pembelian dibuat pada 31 Mac 2025 – permohonan untuk mendapatkan e-Invois mesti dibuat selewat-lewatnya 31 Mac 2025.

- B) Untuk Pengedar, permintaan untuk e-Invois mesti dibuat kepada Wakil Store Sales anda dalam bulan yang sama dengan tarikh pembelian.

Contoh:

- Pembelian dibuat pada 5 Mac 2025 – permohonan untuk mendapatkan e-Invois mesti dibuat antara 5 Mac sehingga 31 Mac 2025.
- Pembelian dibuat pada 31 Mac 2025 – permohonan untuk mendapatkan e-Invois mesti dibuat selewat-lewatnya 31 Mac 2025.

- C) Untuk pelanggan Minum Dulu, permintaan untuk e-Invois mesti dibuat pada hari yang sama dengan tarikh pembelian.

Sila maklum bahawa permohonan e-Invois mesti dibuat dari stor yang sama tempat pembelian dibuat.

#### **6. Berapa lama LHDNM mengesahkan permohonan e-invois?**

Kami faham bahawa pengesahan oleh LHDNM akan dilakukan dalam masa hampir nyata (near real time).

Untuk maklumat lanjut, sila rujuk kepada SOALAN LAZIM daripada LHDNM:  
<https://www.hasil.gov.my/media/0xqitc2t/lhdnm-e-invoice-general-faqs.pdf>

**7. Apakah maklumat yang saya perlu beri?**

LHDNM memerlukan maklumat di bawah bagi tujuan pengeluaran e-Invois:

<b>Maklumat</b>	<b>Individu Warganegara Malaysia</b>	<b>Individu Bukan Warganegara Malaysia</b>	<b>Syarikat Malaysia</b>	<b>Syarikat Luar Negara</b>
<b>Nama penuh seperti di dalam Kad Pengenalan/Passport atau Nama Syarikat (SSM)</b>	✓	✓	✓	✓
<b>No. Kad Pengenalan / No. Passport / No. Pendaftaran Syarikat (BRN)<sup>1</sup></b>	✓	✓	✓	✓
<b>No. Telefon<sup>2</sup></b>	✓	✓	✓	✓
<b>Alamat Emel<sup>3</sup></b>	✓	✓	✓	✓
<b>Alamat</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Nombor TIN (Tax Identification Number) yang dikeluarkan oleh LHDNM<sup>4</sup></b>	✗	✓ <i>(yang berkaitan)</i>	✓	✓ <i>(yang berkaitan)</i>
<b>No. Pendaftaran SST<sup>5</sup></b>	✗	✗	✓ <i>(yang berkaitan)</i>	✗

**Nota:**

1. **No. Pendaftaran Syarikat / Business Registration Number (BRN):** Nombor baru BRN (12 angka) yang berdaftar dengan SSM. Bagi pembayar cukai yang berdaftar dengan badan berkuasa lain, pembayar cukai perlu memberi nombor pendaftaran yang berkenaan.
2. **Nombor TIN (Tax Identification Number):**
  - a) Bagi individu **warganegara Malaysia**, ia akan dimulai dengan prefix "IG".
  - b) Bagi **syarikat Malaysia**, ia akan dimulai dengan huruf "C" atau "D" For Malaysian, tanpa jarak. Nombor cukai yang bermula dengan huruf "E" adalah tidak relevan kerana ia merujuk kepada Nombor Cukai Majikan.
  - c) Bagi **individu dan syarikat luar negara**, ia adalah sama dengan Nombor TIN yang dikeluarkan oleh LHDN (jika ada), dan tidak merujuk kepada nombor cukai yang dikeluarkan oleh badan berkuasa asing atau luar negara Malaysia.

**8. Bagaimana saya membetulkan maklumat e-Invois saya yang telah disahkan oleh LHDNM? (telah menerima emel daripada LHDN beserta e-invois)**

LHDN tidak membenarkan pengubahan maklumat setelah e-Invois disahkan.

Sila emel kepada [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com) dan menyertakan maklumat yang betul bagi tujuan pembetulan maklumat dan e-Invois anda:

- a) Menyertakan salinan e-invois yang mengandungi maklumat salah; dan
- b) Menyatakan maklumat yang salah dan yang betul

Sila maklum bahawa Lotus's tidak menerima permintaan pembatalan e-Invois.

**9. Bagaimana saya membetulkan maklumat e-Invois saya yang belum disahkan oleh LHDNM? (belum melengkapkan permohonan e-Invois di stor)**

Sila minta rakan sekerja kami di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan untuk membetulkan maklumat salah dengan serta-merta.

Bagi makluman anda, rakan sekerja kami di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan tidak boleh membetulkan maklumat pengenalan diri seperti nombor IC / Passport. Sekiranya anda memerlukan kebetulan kepada maklumat pengenalan diri seperti dinyatakan, sila emel kepada [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com).

**10. Kenapa saya belum menerima e-Invois melalui emel saya?**

Jikalau permohonan e-invois anda telah berjaya dan telah disahkan oleh LHDNM, namun anda masih tidak menerima e-invois itu melalui emel anda:

- a) Semak semula alamat emel yang telah didaftar semasa permohonan dibuat.
- b) Semak di dalam "spam / junk folder" emel anda.
- c) Emel kepada [SH\\_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com](mailto:SH_MY-Einvoice.Customer@lotuss.com) untuk mendapatkan salinan e-Invois anda, dengan menyertakan maklumat di bawah:
  - i) Nombor resit
  - ii) Tarikh resit
  - iii) Jumlah pembelian di dalam resit

LOTUS'S STORES (MALAYSIA) SDN.BHD (Reg No. 200001018812 (521419-K))	
02155740010517 INDIA BUFF	10.51
02163650007657 LIUER -KG	7.65
02183460021582 IKAN TERUB	21.58
02202000054986 MENS PLAIN	3.00
TOTAL	42.74
Cash	100.00
Rounding	-0.01
CHANGE DUE	57.25
MY LOTUS'S POINTS MISSED : 42 SIGN UP NOW FOR SAVINGS !	
----- THANK-YOU FOR SHOPPING AT LOTUS'S	
11/06/2024	8:24 05001 003 1787 8974
XX	

Selain daripada itu, anda boleh log masuk ke dalam portal LHDNM MyInvois (<https://mytax.hasil.gov.my/>) untuk mendapatkan e-Invois anda dengan menggunakan nombor IC anda.

**11. Saya tidak mempunyai alamat emel untuk membuat permohonan e-Invois.**

Anda boleh memohon e-Invois anda dengan log masuk ke dalam portal MyInvois LHDNM (<https://mytax.hasil.gov.my/>) dengan memasukkan nombor IC anda.

Sila maklum bahawa Portal LHDNM ini hanya menyimpan transaksi **sebulan selepas tarikh semasa**. Oleh itu, oleh itu sila pastikan anda mengambil e-Invois anda dalam tempoh tersebut.

Sila maklum bahawa Lotus's tidak menyediakan perkhidmatan mencetak e-Invois pelanggan di stor.

**12. Adakah saya boleh memohon e-Invois bagi pembelian menggunakan baucar atau point My Lotus's?**

Ya, anda boleh.

**13. Bilakah e-Invois tidak dapat dipohon?**

E-invois / E-refund Note tidak boleh dipohon di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan untuk situasi-situasi seperti berikut:

1. Pembayaran berlebihan, akan dipulangkan kepada pelanggan.
2. Tambah Nilai Touch & Go dan PIN tambah nilai
3. Pembelian daripada rakan perniagaan kami seperti Lazada, Shopee, Grab, FoodPanda & TikTok.
  - e-Invois akan dikeluarkan oleh rakan perniagaan kami kepada anda
4. Pembelian daripada stor atas talian kami
  - Log masuk ke dalam laman sesawang / aplikasi stor atas talian kami untuk memohon e-Invois

**14. Apakah had minimum pembelian bagi permohonan e-Invois? (contoh: GST mempunyai had minimum pembelian sebanyak RM500 untuk memohon invois cukai)**

Tiada had minimum pembelian untuk memohon e-Invois.

**BAHAGIAN 3: KESELAMATAN DATA PELANGGAN**

**15. Adakah maklumat peribadi saya yang telah diberikan kepada Lotus's selamat?**

Kami faham mengenai kepentingan melindungi data peribadi pelanggan. Di bawah adalah beberapa langkah yang kami telah ambil dan laksanakan bagi memastikan keselamatan data peribadi pelanggan adalah terjamin:

- Penggunaan system perlindungan computer seperti "firewalls" (tembok api) dan "data encryption" (penyulitan data), serta menguatkuasakan kawalan akses fizikal ke bangunan dan fail untuk memastikan data kekal selamat. Kami hanya membenarkan akses kepada pekerja yang memerlukannya untuk menjalankan tanggungjawab kerja mereka.
- Menguatkuasakan perlindungan fizikal, elektronik dan prosedur berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan dan pendedahan data peribadi

Pihak LHDNM juga telah menggunakan protocol penyulitan standard industry untuk memastikan maklumat yang dihantar kekal sulit dan selamat. LHDNM juga komited menggunakan standard keselamatan data yang tinggi dalam mengurus data pembayar cukai.

Sila rujuk laman mikro (<https://www.hasil.gov.my/en/e-invoice/>) untuk maklumat lanjut.