

Bank Muamalat Credit Card-i
Frequently Asked Questions (FAQ's)

1. What types of Credit Card-i are offered by Bank Muamalat?

There are two (2) types of Cards that are offered:-

- a. Visa Platinum-i; and
- b. Visa Infinite-i

2. Am I eligible for the Bank Muamalat Credit Card-i?

If you are a Malaysian and you're over 21 years of age, you can apply for the Bank Muamalat Credit Card-i. The minimum income requirement and the documents required for your application are summarised below:-

<i>Eligibility & Fees</i>	<i>Principal</i>	<i>Supplementary</i>
<i>Age</i>		
<i>Minimum</i>	21 years and above	18 years and above
<i>Maximum</i>	65 years	65 years
<i>Annual Income</i>		
<i>Visa Platinum-i</i>	Above RM36,000	n/a
<i>Visa Infinite-i</i>	RM300,000	n/a

Note: There will be a RM25 annual service tax for each card issued (both principal and supplementary)

Documents Required

<i>Employed</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A copy of NRIC (front & back); and • Latest 2 months payslips; and • Latest 1 year of Income Tax Assessment (Form BE) with official tax receipt; or • Latest 1 year EPF statement; or • Latest 1 year EA form.
<i>Self-Employed</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A copy of NRIC (front & back); and • Latest 6 months bank statements; and • Business registration; and • Latest 1 year of Income Tax Assessment (Form B) with official tax receipt

Note: Additional documents may be requested (if required) during processing.

3. What are the annual fees and key features/benefits for the Cards?
The annual fees and key features/benefits are summarised below:-

Credit Card-i Features	Visa Platinum-i	Visa Infinite-i												
Annual Fees <ul style="list-style-type: none"> Principal Supplementary 	<ul style="list-style-type: none"> RM138.00 RM68.00 <i>* 1st Year Waiver. Subsequent years, waiver subject to a minimum of 12 retail transactions per annum.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Lifetime Waiver Lifetime Waiver 												
Overseas Spend <i>(retail only)</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1% Unlimited Cash Back 	1% Unlimited Cash Back												
e-Commerce Spend	<ul style="list-style-type: none"> 1% Cash Back <i>* Capped at maximum RM50 per month</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1% Cash Back <i>* Capped at maximum RM100 per month</i>												
Contactless Spend	<ul style="list-style-type: none"> 0.3% Cash Back <i>* Capped at maximum RM50 per month</i>	<ul style="list-style-type: none"> 0.5% Cash Back <i>* Capped at maximum RM50 per month</i>												
Balance Transfer	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tenure (Mths)</th> <th>Profit Rate (One-Time)</th> <th>Minimum Transfer (RM)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6 Months</td> <td>0%</td> <td>RM3,000.00</td> </tr> <tr> <td>12 Months**</td> <td>0%</td> <td>RM1,000.00</td> </tr> <tr> <td>12 Months</td> <td>2.5%</td> <td>RM5,000.00</td> </tr> </tbody> </table>		Tenure (Mths)	Profit Rate (One-Time)	Minimum Transfer (RM)	6 Months	0%	RM3,000.00	12 Months**	0%	RM1,000.00	12 Months	2.5%	RM5,000.00
Tenure (Mths)	Profit Rate (One-Time)	Minimum Transfer (RM)												
6 Months	0%	RM3,000.00												
12 Months**	0%	RM1,000.00												
12 Months	2.5%	RM5,000.00												
	<i>Maximum transfer is up to 70% of the available credit limit</i>													
	<i>** Promotion valid for 6 months, i.e.1 April 2022 to 30 September 2022</i>													
	<i>Note: Balance Transfer Offer valid for New Credit Card Cardholders, including Bank Muamalat Staff.</i>													

4. Where can I view all applicable the Fees and Charges?

You may view all the applicable fees and charges at www.muamalat.com.my

5. How do I apply for Card?

To apply, you can download the documents from www.muamalat.com.my and need to complete the following:-

- Credit Card-i Application Form
- Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) & Common Reporting Standard (CRS) Form
- Credit Card-i Terms & Conditions
- Credit Card-i Product Disclosure Sheet Visa Platinum-i / Visa Infinite-i

6. Where do I submit the completed application form?

Please submit the completed application form together with your income documents as listed in point (2) above to the nearest Bank Muamalat Branch.

7. How long will it take to process my application?

Please allow seven (7) working days for processing. Applications which are not accompanied with the required documents or with incomplete information will cause a delay in processing.

8. How can I check the status of my application?

Applicants will be advised on their status (approved or declined) via SMS. Alternatively, you may call Customer Service at +603-2600 5500.

9. Why was my application turned down?

All applications go through a review and an approval process. For confidentiality reasons, we can't reveal why your particular application was unsuccessful.

10. Where will my Card be delivered upon approval?

Your Card will be delivered to your delivery address as stated in the application form at the point of application.

11. How do I activate and set PIN to my Card upon receipt of the Card?

You can activate your Card as per the following:-

a. Existing Bank Muamalat Internet Banking User:

Step 1: Log in to www.i-muamalat.com.my;

Step 2: Select 'Other Services' > 'Card' > 'Card Maintenance';

Step 3: Select the Card you wish to activate;

Step 4: Request 'Transaction Authentication Code (TAC)';

Step 5: Select 'Other Services' > 'Card' > 'PIN Maintenance' to set up PIN;

Step 6: Request 'Transaction Authentication Code (TAC)'.

b. New Bank Muamalat Internet Banking User:

Step 1: Log in to www.i-muamalat.com.my;

Step 2: Select 'First Time Registration';

Step 3: Enter Credit card-i-16 Digit Card Number;

Step 4: Select 'ID Type';

Step 5: Enter 'ID number' and 'Phone number';

Step 6: Create 6-digit PIN and confirm;

Step 7: Create 'Username';

Step 8: Enter New Password and reconfirm;

Step 9: Select 'Security Image' to complete the card activation process.

12. How do I know that my Card has been activated?

Upon successful activation, you will receive a SMS/text message at your registered mobile telephone number confirming the activation.

13. Where can I obtain more information on the Card Activation process?

For more information on the Card Activation process, please refer to the "*Card Activation Frequently Asked Questions*" section at www.muamalat.com.my

14. How can I apply for a Supplementary Card?

Please download the Supplementary Card Application Form from www.muamalat.com.my, complete it in full and submit together with the Supplementary applicant's NRIC (both sides) to the nearest Bank Muamalat Branch.

15. How will I receive my monthly card statement?

Your monthly card statement will be sent to your e-mail address that was provided in the application form at the point of application.

Alternatively, you may also view your monthly statement via your Bank Muamalat internet banking account at www.i-muamalat.com.my.

No physical statement will be sent.

16. What If I would like to opt for a physical monthly card statement?

You may opt for a physical monthly card statement at a fee of RM5.00 per month which will be charged to your card account on a monthly basis.

17. Who can I contact if I do not receive my monthly statement, either via e-mail or the physical statement?

If you do not receive your statement, please contact our Customer Service at +603-2600 5500 immediately.

18. What are my options for making payments to my card account on a monthly basis?

To make your monthly payment, you may opt for any one of the following channels:-

- a. Your Bank Muamalat Internet Banking account at www.i-muamalat.com.my; or
- b. Bank Muamalat Automated Teller Machines (ATM) or Cash Deposit Machines (CDM); or
- c. Interbank GIRO (IBG); or
- d. Bank Muamalat Branches.

19. I can't remember making a transaction. How do I check the full details of a transaction or charge on my card statement?

You may call our Customer Service at +603-2600 5500. For any request for a retrieval of the sales draft slip, it may take 6 to 8 weeks and each retrieval request costs RM15.00 per copy.

Alternatively, you may download the "**Dispute Form**" from www.muamalat.com.my, provide the complete details of the disputed transaction and e-mail back to us at feedback@muamalat.com.my or drop it off at the nearest Bank Muamalat Branch.

20. What if I'm sure that I did not make a transaction on my statement, or that it is for the wrong amount?

You may call our Customer Service at +603-2600 5500 to register your dispute or alternatively complete the "Dispute Form" and forward it to us for our action.

21. How do I cancel my card if it is lost or stolen?

If your card is lost or stolen, report it immediately by calling our Customer Service at +603-2600 5500. We will cancel it and arrange for a new card for you.

Once you have reported your card is lost or stolen, you will not be liable for any fraudulent transactions on your lost or stolen card from the time you notify us.

22. My card is damaged and I am not able to use it. How can I get a replacement card?

Please call our Customer Service at +603-2600 5500 to request for a replacement card and we will arrange for a replacement card to be sent to you.

23. I would like to cancel my card. How can I go about doing it?

For card cancellation, call our Customer Service at 603 2600 5500 or walk in to the nearest Bank Muamalat Branch.

For security reasons, please cut the card in half and dispose it immediately. If there are any outstanding balances, your monthly statement will continue to be sent to you until full payment has been received.

24. Upon Card cancellation, can I get a refund on the annual fee and the service tax?

No. for any annual fee or service tax that is charged to your Card, there will not be any refund upon card cancellation.

END OF Bank Muamalat Credit Card-i Frequently Asked Questions (FAQ's)

Kad Kredit-i Bank Muamalat

Soalan-soalan Lazim

1. Apakah jenis Kad Kredit-i yang ditawarkan oleh Bank Muamalat?

Terdapat dua (2) jenis Kad yang ditawarkan: -

- a. Visa Platinum-i; dan
- b. Visa Infinite-i

2. Adakah saya layak untuk mendapatkan Kad Kredit-i Muamalat Bank?

Sekiranya anda warganegara Malaysia dan berumur lebih dari 21 tahun, anda boleh memohon Kad Kredit-i Bank Muamalat. Keperluan pendapatan minimum dan dokumen yang diperlukan untuk permohonan anda diringkaskan seperti di bawah: -

<i>Kelayakan & Yuran</i>	<i>Kad Utama</i>	<i>Kad Tambahan</i>
Umur		
<i>Minimum</i>	21 tahun dan keatas	18 tahun dan keatas
<i>Maksimum</i>	65 tahun	65 tahun
Pendapatan tahunan		
<i>Visa Platinum-i</i>	Melebihi RM36,000	n/a
<i>Visa Infinite-i</i>	RM300,000	n/a

Nota: Mempunyai cukai perkhidmatan tahunan RM25 bagi setiap kad yang dikeluarkan (kad utama dan kad tambahan)

Dokumen Diperlukan

Bekerja	<ul style="list-style-type: none"> • Salinan Kad Pengenalan (depan & belakang); dan • Slip gaji 2 bulan terkini; dan • Taksiran Cukai Pendapatan (Borang BE) 1 tahun terkini dengan resit cukai rasmi; atau • Penyata KWSP 1 tahun terkini; atau • Borang EA 1 tahun terkini.
Bekerja Sendiri	<ul style="list-style-type: none"> • Salinan Kad Pengenalan (depan & belakang); dan • Penyata bank 6 bulan terkini; dan • Pendaftaran perniagaan; dan • Taksiran Cukai Pendapatan 1 tahun terkini (Borang B) dengan resit cukai rasmi

Nota: Dokumen tambahan mungkin diminta (jika diperlukan) semasa diproses.

3. Berapakah yuran tahunan dan faedah utama untuk Kad?

Bayaran yuran tahunan dan faedah utama diringkaskan di bawah: -

Credit Card-i Features	Visa Platinum-i	Visa Infinite-i												
Yuran Tahunan <ul style="list-style-type: none"> Kad Utama Kad Tambahan 	<ul style="list-style-type: none"> RM138.00 RM68.00 <i>* Pengecualian bagi Tahun Pertama. 12 transaksi minimum untuk pengecualian tahun seterusnya.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pengecualian Sepanjang Hayat Pengecualian Sepanjang Hayat 												
Perbelanjaan Luar Negara <i>(runcit sahaja)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pulangan Tunai 1% Tanpa Had 	<ul style="list-style-type: none"> Pulangan Tunai 1% Tanpa Had 												
Perbelanjaan e-Dagang	<ul style="list-style-type: none"> Pulangan Tunai 1% <i>* Pulangan tunai maksimum RM50 sebulan</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pulangan Tunai 1% <i>* Pulangan tunai maksimum RM100 sebulan</i>												
Perbelanjaan Tanpa Sentuh	<ul style="list-style-type: none"> Pulangan Tunai 0.3% <i>* Pulangan tunai maksimum RM50 sebulan</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pulangan Tunai 0.5% <i>* Pulangan tunai maksimum RM50 sebulan</i>												
Pemindahan Baki	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tempoh (Bulan)</th> <th>Kadar Keuntungan (Sekali Caj)</th> <th>Amaun Pemindahan Minimum (RM)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6 Bulan</td> <td>0%</td> <td>RM3,000.00</td> </tr> <tr> <td>12 Bulan**</td> <td>0%</td> <td>RM1,000.00</td> </tr> <tr> <td>12 Bulan</td> <td>2.5%</td> <td>RM5,000.00</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>**Promosi sah selama 6 bulan, iaitu dari 1 April 2022 sehingga 30 September 2022</i></p> <p><i>Nota: Tawaran Pemindahan Baki adalah untuk Pemegang Kad Kredit Baru, termasuk Kakitangan Bank Muamalat.</i></p>		Tempoh (Bulan)	Kadar Keuntungan (Sekali Caj)	Amaun Pemindahan Minimum (RM)	6 Bulan	0%	RM3,000.00	12 Bulan**	0%	RM1,000.00	12 Bulan	2.5%	RM5,000.00
Tempoh (Bulan)	Kadar Keuntungan (Sekali Caj)	Amaun Pemindahan Minimum (RM)												
6 Bulan	0%	RM3,000.00												
12 Bulan**	0%	RM1,000.00												
12 Bulan	2.5%	RM5,000.00												
	<p><i>pemindahan maksimum adalah sehingga 70% daripada had kredit yang ada</i></p>													

4. Di manakah boleh saya dapat mendapatkan maklumat berkenaan bayaran dan Caj?

Anda boleh mendapatkan semua maklumat berkenaan bayaran dan caj di www.muamalat.com.my

5. Bagaimana boleh saya memohon Kad?

Untuk memohon, anda boleh memuat turun dokumen dari www.muamalat.com.my dan perlu melengkapkan perkara berikut: -

- Borang Permohonan Kad Kredit-i
- Borang Akta Pematuhan Cukai Akaun Asing (FATCA) & Borang Piawaian Pelaporan Biasa (CRS)
- Terma & Syarat Kad Kredit-i
- Lembaran Pendedahan Produk Kad Kredit-i Visa Platinum-i / Visa Infinite-i

6. Di mana perlu saya menghantar borang permohonan yang lengkap?

Sila hantar borang permohonan yang lengkap beserta dengan dokumen pendapatan anda seperti yang tercatat di dalam soalan (2) di atas ke Cawangan Bank Muamalat yang terdekat.

- 7. Berapa lamakah masa yang diperlukan untuk memproses permohonan saya?**
Sila berikan tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan diproses. Permohonan yang tidak disertakan dengan dokumen atau dengan maklumat yang lengkap akan menyebabkan kelewatan dalam pemprosesan.
- 8. Bagaimanakah boleh saya memeriksa status permohonan saya?**
Pemohon akan diberitahu mengenai status permohonan (diluluskan atau ditolak) melalui SMS. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan di + 603-2600 5500.
- 9. Mengapa permohonan saya ditolak?**
Semua permohonan melalui proses semakan dan persetujuan. Atas sebab kerahsiaan, kami tidak dapat mendedahkan mengapa aplikasi tertentu anda tidak berjaya.
- 10. Di mana Kad saya akan dihantar setelah diluluskan?**
Kad anda akan dihantar ke alamat penghantaran seperti yang dinyatakan dalam borang permohonan kerita permohonan dibuat.
- 11. Bagaimana boleh saya mengaktifkan dan menetapkan PIN untuk kad saya setelah menerima kad?**
Anda dapat mengaktifkan kad anda seperti berikut: -
- a. Pengguna Sedia Ada Perbankan Internet Bank Muamalat :
- Langkah 1: Layari www.i-muamalat.com.my;
Langkah 2: Pilih 'Other Services> 'Card'> 'Card Maintenance';
Langkah 3: Pilih Kad yang ingin anda aktifkan;
Langkah 4: Minta 'Transaction Authentication Code (TAC)';
Langkah 5: Pilih 'Other Services> 'Card'> 'Card Maintenance' untuk mencipta PIN anda;
Langkah 6: Minta 'Transaction Authentication Code (TAC)'.
- b. Pengguna Baru Perbankan Internet Bank Muamalat Baru:
- Langkah 1: Layari www.i-muamalat.com.my;
Langkah 2: Pilih 'First Time Registration';
Langkah 3: Masukkan Nombor Kad Kredit-i;
Langkah 4: Pilih 'Jenis ID';
Langkah 5: Masukkan 'Nombor ID' dan 'Nombor telefon';
Langkah 6: Cipta PIN 6-digit dan sahkan;
Langkah 7: Cipta 'Username';
Langkah 8: Masukkan kata laluan baharu dan sahkan semula;
Langkah 9: Pilih 'Security Image' untuk menyelesaikan pengaktifan kad.
- 12. Bagaimana saya tahu bahawa Kad saya telah diaktifkan?**

Setelah berjaya diaktifkan, anda akan menerima SMS (pesanan ringkas) di nombor telefon bimbit berdaftar anda yang mengesahkan pengaktifan.

13. Di mana saya dapat memperoleh lebih banyak maklumat mengenai proses Pengaktifan Kad?

Untuk maklumat lebih lanjut mengenai proses Pengaktifan Kad, lihat bahagian "Soalan Lazim Pengaktifan Kad" di www.muamalat.com.my

14. Bagaimana saya boleh memohon Kad Tambahan?

Sila muat turun Borang Permohonan Kad Tambahan dari www.muamalat.com.my, lengkapkan borang dan serahkan bersama Salinan Kad Pengenalan Pemohon Tambahan (depan & belakang) ke cawangan Bank Muamalat terdekat.

15. Bagaimana saya akan menerima penyata bulanan kad saya?

Penyata bulanan kad anda akan dihantar ke alamat e-mel anda yang ditulis di dalam borang permohonan ketika permohonan.

Sebagai alternatif, anda juga boleh melihat penyata bulanan anda melalui akaun perbankan internet Bank Muamalat anda di www.i-muamalat.com.my.

Tidak ada penyataan fizikal yang akan dihantar.

16. Bagaimana jika saya ingin memilih penyata kad bulanan fizikal?

Anda boleh memilih penyata kad bulanan fizikal dengan bayaran RM5.00 sebulan yang akan dicajkan ke akaun kad anda setiap bulan.

17. Siapa yang boleh saya hubungi sekiranya saya tidak menerima penyata bulanan saya, sama ada melalui e-mel atau penyata fizikal?

Sekiranya anda tidak menerima penyataan anda, segera hubungi Perkhidmatan Pelanggan kami di + 603-2600 5500.

18. Apakah pilihan saya untuk membuat pembayaran ke akaun kad saya setiap bulan?

Untuk membuat pembayaran bulanan, anda boleh memilih salah satu saluran berikut: -

- Akaun Perbankan Internet Bank Muamalat anda di www.i-muamalat.com.my; atau
- Mesin ATM atau Mesin Deposit Tunai (CDM); atau
- GIRO antara bank (IBG); atau
- Cawangan Bank Muamalat.

19. Saya tidak ingat yang saya membuat urus niaga. Bagaimanakah cara untuk memeriksa butiran penuh transaksi atau caj tertera di penyata kad saya?

Anda boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami di + 603-2600 5500. Untuk sebarang permintaan untuk slip draf penjualan, akan mungkin 6 hingga 8 minggu diperlukan dan permintaan untuk setiap salinan adalah berharga RM15.00.

Sebagai alternatif, anda boleh memuat turun "Dispute Form" dari www.muamalat.com.my, dengan memberikan butiran lengkap mengenai transaksi yang dipertikaikan dan e-mel kepada kami di feedback@muamalat.com.my atau serahkan di cawangan Bank Muamalat yang terdekat.

20. Bagaimana jika saya yakin bahawa saya tidak membuat urus niaga yang tertera di penyata saya, atau jumlahnya salah?

Anda boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami di + 603-2600 5500 untuk mendaftarkan pertikaian anda atau sebagai alternatif melengkapkan "Dispute Form" dan pulangkan kepada kami untuk tindakan selanjutnya.

21. Bagaimana boleh saya membatalkan kad jika hilang atau dicuri?

Sekiranya kad anda hilang atau dicuri, laporkan segera dengan menghubungi Perkhidmatan Pelanggan kami di + 603-2600 5500. Kami akan membatalkannya dan mengaturkan kad baru untuk anda.

Setelah anda melaporkan kad anda hilang atau dicuri, anda tidak akan bertanggungjawab atas sebarang transaksi penipuan pada kad anda yang hilang atau dicuri sejak anda memberitahu kami.

22. Kad saya rosak dan saya tidak dapat menggunakannya. Bagaimana saya boleh mendapatkan kad gantian?

Sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan kami di + 603-2600 5500 untuk meminta kad gantian dan kami akan mengaturkan agar kad gantian dihantarkan kepada anda.

23. Saya ingin membatalkan kad saya. Bagaimana boleh saya melakukannya?

Untuk pembatalan kad, hubungi Khidmat Pelanggan kami di 603 2600 5500 atau kunjungi Cawangan Bank Muamalat terdekat.

Atas sebab keselamatan, potong kad itu dan buang dengan segera. Sekiranya terdapat baki tertunggak, penyata bulanan anda akan terus dihantar kepada anda sehingga pembayaran penuh diterima.

24. Setelah Pembatalan Kad, bolehkah saya mendapatkan bayaran balik yuran tahunan dan cukai perkhidmatan?

Tidak. Untuk sebarang bayaran tahunan atau cukai perkhidmatan yang dikenakan ke kad anda, tidak akan ada bayaran balik semasa pembatalan kad.

PENGHUJUNG SOALAN-SOALAN LAZIM KAD-KREDIT-i BANK MUAMALAT