



## BANK MUAMALAT MALAYSIA BERHAD

### DEBIT CARD-i RENEWAL

#### FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

**1. How do I know that my Debit Card-i will be expiring soon?**

Please refer to the “Valid Thru” indicator on your Bank Muamalat Debit Card-i. For an instance, if the valid thru date shows 06/22, it is an indicator that it will be expiring on 30 June 2022.

**2. What action shall I take if my Debit Card-i is expiring soon?**

Kindly walk in to the nearest Bank Muamalat Branch to get your Debit Card-i replaced prior to the “Valid Thru” indicator date. Please visit [www.muamalat.com.my](http://www.muamalat.com.my) to view our branches location.

**3. Do I need to bring my Identification Card when I walk into the Branch?**

Yes, please bring along your MyKad or Passport (for Non-Malaysians) together with your soon to expire Debit Card-i. for verification purposes.

**4. How long will it take to replace my Debit Card-i once I am at the Branch?**

The replacement process is on the spot and should not take long.

**5. Will I be able to use my Debit Card-i once it has expired and I did not get a replacement in time?**

No. You will not be able to use your Debit Card-i for any transactions including for ATM Cash Withdrawals as the Card is only valid until the last day of its' expiry date.

**6. Once my Debit Card-i is renewed, can the old one still be used?**

No. The old Debit Card-i will automatically be cancelled and once you have your new replacement Card, you will not be able to use it anymore.

**7. Will I be able to use my New Replacement Debit Card-i immediately upon replacement?**

Yes. You will be able to use your new replacement card for all your transaction needs based on the services that you have registered for.

**8. Will the New Replacement Card Number be the same or will I be able to maintain the same number as per my expiring Card?**

No. The replacement card number will not be the same and you will be issued with a new number. You will also not be able to maintain the same number as well.

**9. If it's a New Card Number, will I need to advise my Recurring Payment Service Providers (e.g. ASTRO, TNB, Unifi, Maxis, etc) to update my Auto-Debit account and link it to my new Card Number?**

Yes. You will need to advise and update all your Recurring Payment Service Providers to link your Auto-Debit accounts with your new (replacement) Debit Card-i number and expiry date in order to continue to enjoy your services without any disruptions.

**10. Will the Three (3) Digit CVV number at the back of my Debit Card-i change as well upon replacement of the Card?**

Yes. It will change to a new number similar to the change in the Sixteen (16) Digit Debit Card-i number.

**11. Will my Debit Card-i Personal Identification Number (PIN) also be impacted with this change? Will I need to set a new PIN number due to the new replacement Card being issued?**

At the point of replacement of the Card at the Branch, the Bank Muamalat staff on duty will advise on the options for you with regards to your PIN.

**12. Will I still be able to access my i-muamalat Internet and Mobile Banking accounts upon replacement of my Debit Card-i?**

Yes. You will still be able to access these accounts as per normal, without having to take any actions or steps upon replacement of your Debit Card-i.

**13. When can I go to my nearest Branch for my Card Replacement?**

You may walk-into any of our Branches on Business Days to have your Debit Card-i replaced.

**14. Is there any fee to replace my Card?**

Yes, a fee of RM12 will be debited from your saving/current account upon renewal.

**15. Who can I contact should I require more information or have additional enquiries?**

You may contact our Customer Service at +603-2600 5500 24-hours, Mondays to Sunday or visit our website at [www.muamalat.com.my](http://www.muamalat.com.my).

## SAFETY TIPS

- 1) Abide by the terms and conditions for the use of the Bank Muamalat Card-i;
- 2) Take reasonable steps to keep the Bank Muamalat Card-i and Personal Identification Number (PIN) secure at all times, including at the cardholder's place of residence. These include not:
  - i) Disclosing the Bank Muamalat Card-i details or PIN to any other person;
  - ii) Writing down the PIN on the Bank Muamalat Card-i, or on anything kept in close proximity with the card;
  - iii) using a PIN selected from the cardholder's birth date, identity card, passport, driving licence or contact numbers;
  - iv) Allowing any other person to use the Bank Muamalat Card-i and PIN; and
  - v) Leave Bank Muamalat Card-i unattended.
- 3) Notify the Bank as soon as reasonably practicable after having discovered that the Bank Muamalat Card-i is lost, stolen, an unauthorised transaction had occurred or the PIN may have been compromised;
- 4) Notify the Bank immediately upon receiving short message service (SMS) transaction alert if the transaction was unauthorised;
- 5) Notify the Bank immediately of any change in the cardholder's contact number;
- 6) Use the Bank Muamalat Card-i responsibly, including not using the card for unlawful activity;
- 7) Check transaction record in the account statement from time to time and report any discrepancy without undue delay;
- 8) Bank will never call customer and request for their information, for instances Card-i number, CVV number etc. as bank already have their information; and
- 9) Customers to ensure that the transactions for Card - Not- Present (CNP) and non-3D secure are opt-out if not intend to using them.

**THANK YOU FOR BANKING WITH BANK MUAMALAT MALAYSIA BERHAD**

**BANK MUAMALAT MALAYSIA BERHAD**  
**PEMBAHARUAN KAD DEBIT-i**

**SOALAN LAZIM**

- 1. Bagaimanakah saya dapat mengetahui bahawa Kad Debit-i saya sudah menghampiri tarikh luput?**  
Sila rujuk pada bahagian "*Valid Thru*" di Kad Debit-i Bank Muamalat anda. Sebagai contoh tarikh "*Valid Thru*" memaparkan tarikh 06/22, , ini bermaksud bahawa kad anda akan luput pada 30 Jun 2022.
- 2. Adakah yang harus saya lakukan sekiranya Kad Debit-i saya sudah luput?**  
Sila kunjungi Cawangan Bank Muamalat yang terdekat untuk menggantikan Kad Debit-i anda sebelum tarikh "*Valid Thru*". Sila layari laman sesawang Bank Muamalat di [www.muamalat.com.my](http://www.muamalat.com.my) untuk mendapatkan lokasi cawangan kami.
- 3. Adakah saya perlu membawa Kad Pengenalan semasa mengunjungi cawangan?**  
Ya, sila bawa MyKad atau Pasport anda (bagi bukan warganegara) bersama Kad Debit-i yang akan luput bagi tujuan pengesahan.
- 4. Berapa lamakah tempoh masa yang akan diambil untuk menggantikan Kad Debit-i semasa saya berada di cawangan?**  
Proses penggantian akan dilakukan serta merta dan tidak mengambil masa yang lama.
- 5. Adakah saya masih dapat menggunakan Kad Debit-i sekiranya saya gagal menggantikannya sebelum tarikh luput?**  
Tidak. Anda tidak akan dapat menggunakan Kad Debit-i untuk sebarang transaksi termasuk pengeluaran tunai melalui ATM kerana kad anda hanya sah sehingga hari terakhir tarikh luput.
- 6. Adakah kad lama saya masih boleh digunakan, setelah Kad Debit-i saya diperbaharui?**  
Tidak. Kad Debit-i lama akan dibatalkan secara automatik dan anda tidak akan dapat menggunakannya lagi setelah menerima Kad Debit-i baharu.
- 7. Adakah saya dapat menggunakan Kad Debit-i yang baharu sebaik sahaja ianya digantikan?**  
Ya. Anda dapat menggunakan kad baharu untuk semua keperluan transaksi berdasarkan perkhidmatan yang telah didaftarkan.
- 8. Adakah Nombor Kad Baharu saya masih kekal seperti kad lama dan bolehkah saya menggunakan nombor pada kad lama yang sama?**  
Tidak. Nombor kad baharu anda akan berubah di mana anda akan menerima kad dengan nombor yang baharu. Anda juga tidak boleh mengekalkan nombor kad yang lama

**9. Adakah saya perlu memaklumkan kepada Penyedia Perkhidmatan Pembayaran Berulang (cth: ASTRO, TNB, Unifi, Maxis, dll) untuk mengemas kini akaun Auto-Debit saya dan menghubungkannya ke nombor kad baharu?**

Ya. Anda perlu memaklumkan kepada mereka untuk mengemas kini semua akaun Auto-Debit anda dengan nombor Kad Debit-i yang baharu serta tarikh luput untuk terus menikmati perkhidmatan tanpa gangguan

**10. Adakah tiga (3) Digit nombor CVV di belakang Kad Debit-i saya juga akan berubah selepas penggantian Kad?**

Ya. Nombor ini juga akan berubah kepada nombor yang baharu seperti perubahan pada nombor Kad Debit-i enam belas (16) digit anda.

**11. Adakah Nombor Pengenal Peribadi (PIN) Kad Debit-i saya juga akan terjejas dengan perubahan ini? Adakah saya perlu menetapkan nombor PIN baharu?**

Semasa penggantian kad di cawangan, kakitangan Bank Muamalat yang bertugas akan memberi panduan mengenai pilihan berkaitan dengan nombor PIN .

**12. Adakah saya masih dapat mengakses akaun i-Muamalat dan Perbankan Mudah Alih saya selepas memperoleh Kad Baharu?**

Ya. Anda masih dapat mengakses akaun anda seperti biasa, tanpa perlu melakukan apa-apa tindakan selepas penggantian Kad Debit-i .

**13. Bilakah saya boleh mengunjungi cawangan terdekat untuk penggantian kad ?**

Anda boleh mengunjungi mana-mana cawangan kami pada Hari Bekerja bagi penukaran Kad Debit-i anda.

**14. Adakah saya akan dikenakan bayaran untuk menggantikan Kad saya?**

Ya, bayaran sebanyak RM12 akan didebitkan dari akaun simpanan/semasa anda semasa pembaharuan.

**15. Siapakah yang boleh saya hubungi sekiranya terdapat sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat tambahan?**

Anda boleh menghubungi Pusat Khidmat Pelanggan kami di +603-2600 5500, 24 jam, Isnin hingga Ahad atau kunjungi laman sesawang kami di [www.muamalat.com.my](http://www.muamalat.com.my).

## TIP KESELAMATAN

1. Mematuhi terma dan syarat bagi penggunaan Kad-i Bank Muamalat;
2. Ambil langkah yang berjaga-jaga dalam memastikan Kad-i Bank Muamalat dan Nombor Pengenalan Peribadi (PIN) selamat pada setiap masa, termasuk di tempat kediaman pemegang kad. Ini termasuk tidak:
  - i. Mendedahkan butiran atau PIN Kad-i Bank Muamalat kepada mana-mana pihak;
  - ii. Menulis atau merekod PIN pada Kad-i Bank Muamalat, atau di mana-mana yang berhampiran dengan Kad;
  - iii. Menggunakan tarikh lahir pemegang kad, kad pengenalan, passport, lesen memandu, atau nombor telefon sebagai nombor PIN;
  - iv. Memberi kebenaran kepada mana-mana pihak menggunakan Kad-i dan PIN Bank Muamalat; dan
  - v. Membiarkan Kad-i Bank Muamalat tanpa pengawasan.
3. Memaklumkan pihak Bank secepat mungkin selepas mendapati bahawa Kad-i Bank Muamalat telah hilang, dicuri, berlakunya transaksi tanpa kebenaran atau PIN mungkin telah dikompromi;
4. Maklumkan pihak Bank dengan serta-merta selepas menerima makluman transaksi melalui khidmat pesanan ringkas (SMS) jika transaksi itu tidak dibenarkan/dilakukan;
5. Maklumkan pihak Bank dengan serta-merta tentang sebarang perubahan dalam nombor telefon pemegang kad;
6. Gunakan Kad-i Bank Muamalat secara bertanggungjawab, termasuk tidak menggunakan kad untuk aktiviti yang menyalahi undang-undang;
7. Semak rekod transaksi dalam penyata akaun dari semasa ke semasa dan laporkan sebarang percanggahan tanpa sebarang kelewatan;
8. Pihak Bank tidak akan sekali-kali menghubungi pelanggan dan meminta maklumat mereka, contohnya seperti meminta nombor Kad-i, nombor CVV dan lain-lain kerana Bank sudah mempunyai maklumat pelanggan dan
9. Pelanggan hendaklah membatalkan transaksi 'Card - Not- Present (CNP)' dan 'non-3D secure' jika tidak berniat untuk menggunakannya.

**TERIMA KASIH KERANA BERURUSAN DENGAN BANK MUAMALAT MALAYSIA  
BERHAD**