

Soalan-soalan Lazim Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC**SOALAN UMUM****1. Apakah Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?**

Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC ialah instrumen pembayaran patuh Syariah yang ditawarkan oleh AFFIN ISLAMIC BANK. Kad ini menyediakan akses yang mudah dan selamat kepada akaun deposit anda bagi tujuan pengeluaran tunai di ATM atau melakukan transaksi di saudagar runcit dan perkhidmatan yang mengambil bahagian melalui VISA atau MEPS.

2. Siapakah yang layak memohon Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?

- Pemegang Kad Bank yang mempunyai Akaun dan berumur lapan belas (18) tahun ke atas dan pemegang Akaun bawah umur iaitu dua belas (12) tahun ke atas layak untuk memohon Kad.
- Dalam kes Akaun bersama, hanya pemegang Akaun bersama yang mempunyai arahan "ditandatangani oleh salah satu" boleh memohon Kad.

3. Perlukah saya menukar kad MyDebit sedia ada kepada Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC baharu?

Kami menasihati pelanggan agar menukar kad MyDebit sedia ada kepada Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC baharu. Hal ini disebabkan terdapatnya ciri baharu yang memanfaatkan teknologi pembayaran terkini dan kad ini boleh digunapakai di semua cawangan penerima VISA di dalam negara dan seluruh dunia.

4. Berapa lamakah tempoh sah Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?

Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC sah untuk tempoh lima (5) tahun dari tarikh pengeluaran.

5. Apakah yang perlu saya lakukan jika Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC saya akan tamat tempoh tidak lama lagi?

Sila kunjungi cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK yang berhampiran untuk memperbaharui Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC anda.

6. Bagaimanakah caranya dan di mana saya boleh mendapatkan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?

Pelanggan boleh mendapatkan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC di mana-mana cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK.

PERMOHONAN KAD DEBIT VISA AFFIN ISLAMIC**7. Berapa lamakah masa yang diambil untuk menerima Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?**

Anda akan menerima Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC dengan segera selepas permohonan.

8. Berapakah Had Pembelian Harian saya?

Kami memberikan anda fleksibiliti untuk menetapkan had pembelian harian anda dari RM1,000 hingga RM10,000. Had pembelian harian akan ditetapkan pada RM5,000.

9. Bagaimana untuk menukar Had Pembelian Harian saya?

Sila kunjungi cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK yang berhampiran atau ATM Bank dan memohon penukaran had pembelian harian.

10. Di manakah saya boleh menggunakan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC saya?

Anda boleh menggunakan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC anda di mana-mana mesin ATM yang memaparkan logo MEPS dan VISA/PLUS untuk transaksi ATM.

Bagi pembelian runcit, anda boleh menggunakan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC anda di saudagar yang memaparkan logo MyDebit atau VISA. Walau bagaimanapun, anda hendaklah menggunakan Kad untuk pembelian runcit dan pembayaran Barangan dan Perkhidmatan Halal sahaja. Anda bertanggungjawab sepenuhnya ke atas semua transaksi tidak halal.

AFFIN ISLAMIC BANK mempunyai kuasa mutlak untuk menghentikan apa-apa transaksi yang dilakukan dengan perniagaan tidak halal. Kod peniaga dan transaksi berikut telah disekat untuk penggunaan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC:

Kod Peniaga	Transaksi Perniagaan
5698	Kedai Rambut Palsu
5813	Bar, Ruang Koktel, Disko, Kelab Malam, dan Tavern - Tempat Minum (minuman beralkohol)
5921	Kedai arak, bir, wain dan minuman keras
5993	Kedai dan gerai cerut
7273	Perkhidmatan dating dan iring
7911	Dewan, studio dan sekolah tarian
7995	Transaksi perjudian
7802	Perjudian (Lumba kuda, lumba anjing)
7800	Loteri Milik Kerajaan (Wilayah U.S sahaja)
7801	Perjudian Internet
9406	Loteri Milik Kerajaan (Negara-negara tertentu)

11. Bolehkah saya menggunakan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC di luar negara?

Boleh. Walau bagaimanapun, untuk tujuan keselamatan, anda dikehendaki mengaktifkan kad bagi transaksi luar negara dengan mengunjungi cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK atau ATM Bank.

Anda juga boleh membuat pengeluaran tunai melalui ATM yang memaparkan logo VISA. Sila ambil maklum tentang kadar pertukaran asing yang dikenakan.

12. Apakah jenis transaksi yang memerlukan pra-kebenaran?

Untuk transaksi pra-kebenaran contohnya petrol dan penginapan hotel, amaun yang dibenarkan akan dipotong daripada Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i Pemegang Kad dan seterusnya dilaraskan setelah amaun yang sebenar digunakan telah dilangsaikan.

- Untuk transaksi petrol di pam petrol, amaun pra-kebenaran sebanyak RM200 akan dicaj ke akaun Kad apabila Pemegang Kad membuat pembayaran menggunakan Kad. Pihak Bank akan hanya mengepos amaun transaksi yang sebenar dan menjelaskan mana-mana lebihan amaun yang ditahan daripada Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i Pemegang Kad dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas tarikh transaksi.
- Untuk transaksi hotel, amaun pra-kebenaran (yang akan berdasar kepada tempoh penginapan) akan dicaj semasa daftar masuk ke hotel. Amaun pra-kebenaran tersebut akan dipotong daripada Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i Pemegang Kad dan seterusnya dilaraskan apabila amaun sebenar yang digunakan telah dilangsaikan atau tidak lebih daripada tiga puluh (30) hari dari tarikh transaksi, yang mana lebih awal.

13. Berapa banyakkah akaun deposit yang boleh dihubungkan dengan satu Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?

Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC boleh dihubungkan dengan maksimum lapan (8) akaun deposit AFFIN ISLAMIC (Akaun Simpanan-i dan Akaun Semasa-i).

14. Jika Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i saya diselenggara di Cawangan A, bolehkah saya memohon Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC di Cawangan B?

Ya, anda boleh memohon Kad di mana-mana cawangan.

15. Adakah terdapat apa-apa kad tambahan untuk Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?

Tidak, kad tambahan tidak disediakan untuk Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC.

PIN & BAYAR

16. Apa itu teknologi Cip dan PIN yang selamat?

Teknologi Cip & PIN (Europay, MasterCard dan VISA - EMV) yang selamat, yang tertanam di dalam Kad ialah ciri keselamatan tambahan untuk menghalang transaksi tanpa kebenaran. Pelanggan dikehendaki memasukkan PIN 6 digit bagi setiap transaksi POS atau transaksi tanpa sentuh yang melebihi RM250 (atau kurang bergantung pada amaun yang ditetapkan oleh pemegang kad).

17. Apa itu PIN?

PIN atau Nombor Pengenalan Peribadi ialah kod rahsia yang diberikan kepada, atau dipilih oleh anda untuk membuktikan anda ialah pemilik kad pembayaran yang sah.

18. Adakah PIN yang saya gunakan untuk membuat pembelian sama seperti PIN yang digunakan di ATM?

Ya.

19. Adakah saya perlu memasukkan PIN setiap kali saya menggunakan Kad Debit-i di Malaysia?

Semua semua transaksi di terminal tempat jualan memerlukan PIN kecuali untuk transaksi tanpa sentuh bernilai rendah (RM250 dan ke bawah).

20. Bagaimanakah saya dapat memastikan keselamatan PIN saya?

Beberapa langkah untuk memastikan keselamatan dan kerahsiaan PIN anda termasuklah:

- Jangan gunakan nombor yang boleh dikaitkan dengan tarikh lahir atau tarikh ulang tahun, nombor telefon, nombor kad pengenalan atau lesen memandu sebagai PIN;
- Jangan simpan rekod bertulis berkaitan PIN;
- Jangan benarkan mana-mana pihak ketiga melihat PIN anda semasa ia dimasukkan atau dipaparkan; dan
- Jangan simpan PIN dalam bentuk yang dapat dikenal pasti sebagai PIN;
- Jangan dedahkan PIN kepada mana-mana pihak ketiga (termasuk orang yang pada zahirnya berkuasa, ahli keluarga atau pasangan);
- Jangan dedahkan PIN anda secara cuai atau lalai;
- Maklumkan kepada Bank jika PIN anda diketahui oleh orang lain dan tukar PIN dengan segera.

PENUKARAN PIN

- 21. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan PIN? (Terpakai untuk Pembukaan Akaun secara Pukal)**
Untuk Pembukaan Akaun secara Pukal, Bank akan memperuntukkan PIN sementara kepada Pemegang Kad melalui Kiriman Surat PIN. Selepas sahaja PIN sementara diterima, Pemegang Kad hendaklah menukar PIN Sementara di ATM milik Bank dan/atau lain-lain saluran selamat yang dibenarkan oleh Bank.
- 22. Bolehkah saya menukar PIN (kali pertama atau berikutnya) selain di ATM AFFIN BANK?**
Tidak, anda hanya boleh menukar PIN Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC BANK anda di ATM AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK.
- 23. Bagaimanakah caranya untuk saya menukar PIN?**
1. Kunjungi mana-mana ATM AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK berhampiran anda
 2. Masukkan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC anda
 3. Masukkan PIN sementara anda
 4. Pilih Tukar PIN
 5. Masukkan PIN baharu anda
 6. Masukkan semula PIN baharu untuk pengesahan
 7. Penukaran PIN berjaya

PIN YANG SALAH

- 24. Apakah yang akan berlaku jika saya memasukkan PIN yang salah?**
Tiga (3) kali percubaan dibenarkan sebelum kad anda disekat. Apabila Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC disekat, anda dikehendaki pergi ke mana-mana cawangan AFFIN ISLAMIC BANK /AFFIN BANK.

TRANSAKSI TANPA SENTUH

- 25. Apakah yang dimaksudkan dengan fungsi tanpa sentuh?**
Kad dengan fungsi tanpa sentuh ialah cara yang cepat, mudah dan selesa untuk membayar dan membenarkan anda membuat pembelian harian dengan pantas dan selamat. Hanya imbas kad dengan fungsi tanpa sentuh anda di mana-mana sahaja anda melihat simbol tanpa sentuh universal.
- 26. Adakah terdapat apa-apa had bagi transaksi tanpa sentuh?**
Ya. Had pembelian tanpa sentuh ditetapkan sehingga maksimum RM250 bagi setiap transaksi. Jika transaksi melebihi had, anda dikehendaki memasukkan kad dan PIN pada terminal tempat jualan sebelum meneruskan transaksi berkenaan.
- Selain had transaksi individu, anda juga boleh memilih had harian terkumpul. Bagi pilihan ini, anda boleh melakukan beberapa transaksi dengan amaun terkumpul kurang atau sama dengan had yang ditetapkan. Had harian terkumpul ditetapkan pada RM250. Walau bagaimanapun, anda dibenarkan untuk menetapkan had yang diingini antara RM50 hingga RM1,000.
- 27. Bagaimanakah saya boleh menukar atau menyelaraskan had transaksi tanpa sentuh harian?**
Anda boleh memohon untuk menyelaraskan had transaksi tanpa sentuh harian anda dengan mengunjungi mana-mana cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK atau ATM Bank.

28. Bolehkah saya mematikan fungsi transaksi tanpa sentuh?

Ya, anda boleh mematikan fungsi transaksi tanpa sentuh dengan mengunjungi mana-mana cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK.

KEMUDAHAN KAD DEBIT VISA AFFIN ISLAMIC**29. Adakah saya perlu mendaftarkan nombor telefon mudah alih saya untuk Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC?**

Ya, anda perlu mendaftarkan nombor telefon mudah alih anda untuk membolehkan pemberitahuan atau peringatan SMS dihantar kepada anda. Anda boleh mendaftarkan nombor telefon mudah alih anda dengan mengunjungi cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK atau ATM Bank.

30. Apakah keadaan yang menyebabkan pemberitahuan SMS dihantar kepada saya?

1. Pemberitahuan SMS dihantar ke nombor telefon mudah alih yang didaftarkan tanpa apa-apa kos tambahan apabila pembelian dengan amaun sekurang-kurangnya RM500 dibuat menggunakan Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC anda.
2. Kod Pengesahan Kata Laluan Sekali (One Time Password, OTP) akan dihantar melalui SMS untuk mengesahkan pembelian yang dibuat secara dalam talian dengan Peniaga yang menggunakan 3D Secure yang turut serta.
3. Semasa pengaktifan kad.
4. Urusniaga kewangan pertama.
5. Pengeluaran tunai dan pemindahan pihak ketiga (sekurang-kurangnya RM1,500 setiap transaksi atau terkumpul sekurang-kurangnya RM5,000 sehari).
6. Pemindahan antara bank (sekurang-kurangnya RM5,000 setiap transaksi atau terkumpul sekurang-kurangnya RM10,000 sehari).
7. Anda dibenarkan untuk menetapkan had amaun keutamaan untuk pemberitahuan transaksi tanpa sentuh SMS dengan melawati cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK.
8. Semua transaksi dalam talian/internet, tanpa mengira amaun.

CIRI KESELAMATAN**31. Apakah yang harus dilakukan jika Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC saya hilang, dicuri atau digunakan tanpa kebenaran?**

Sila maklumkan Pusat Panggilan kami di talian 03-8230 2222 untuk menyekat Kad anda.

Kad gantian akan dikeluarkan atas permintaan anda dan penalti penggantian kad yang hilang sebanyak RM12 akan dikenakan ke atas Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i AFFIN ISLAMIC.

LAIN-LAIN**32. Apakah yang akan berlaku jika baki akaun saya tidak mencukupi untuk membayar caj pembaharuan?**

Penggunaan kad debit anda akan dihadkan sehingga caj pembaharuan tahunan didebitkan ke dalam Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i AFFIN ISLAMIC anda.

33. Apakah yang harus dilakukan jika transaksi tidak berjaya diproses / dibatalkan, tetapi amaun yang terlibat masih ditolak daripada Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan-i AFFIN ISLAMIC saya?

Anda boleh mempertikaikan transaksi berkenaan dan amaun yang terlibat akan dibayar balik kepada anda tidak lewat daripada 30 hari bekerja dari tarikh transaksi. Untuk mempercepatkan transaksi, anda dinasihatkan untuk memberikan bukti transaksi yang tidak berjaya kepada Bank, contohnya draf jualan, pengesahan transaksi Internet, slip langganan dan sebagainya. Borang Pertikaian boleh didapati di cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK yang berhampiran.

34. Apakah yang harus dilakukan jika transaksi dicaj dua kali oleh saudagar ke atas Kad Debit VISA AFFIN ISLAMIC saya?

Anda boleh meminta supaya transaksi kedua dibatalkan daripada akaun Kad Debit anda dengan mengisi Borang Pertikaian yang boleh didapati di cawangan AFFIN ISLAMIC BANK/AFFIN BANK yang berhampiran.