

## Lembaran Produk Pelanggan – Perkhidmatan Ejen Bank Islam Malaysia Berhad

### 1. Apakah Perkhidmatan Ejen Bank Islam?

Perkhidmatan Ejen Bank, Bank Islam adalah dimana pihak Bank telah melantik pihak ketiga untuk menawarkan perkhidmatan perbankan kepada pelanggan Bank yang berada jauh dari kawasan perbankan.

### 2. Apakah perkhidmatan yang disediakan oleh Ejen Bank dan had untuk transaksi harian?

Perkhidmatan yang disediakan adalah:

- Deposit Tunai (bagi Akaun Simpanan dan juga Akaun Semasa)
- Pelaburan Tunai (bagi Akaun Al-Awfar dan Akaun iGain\*);
- Pengeluaran Tunai (bagi Akaun Simpanan, Akaun Semasa, Akaun Al-Awfar dan Akaun iGain); dan
- Tambah Nilai Prabayar

\*Nota: Bagi tujuan transaksi di Terminal Layan Diri, Akaun Al-Awfar akan dipaparkan sebagai Akaun Simpanan dan Akaun iGain akan dipaparkan sebagai Akaun Semasa.

(Unstructured) Jenis Transaksi	HAD UNTUK SETIAP TRANSAKSI		HAD HARIAN UNTUK SETIAP PELANGGAN	
	Amaun Minimum (RM)	Amaun Maksimum (RM)	Jumlah Maksimum (RM)	Jumlah Transaksi Maksimum
Deposit Tunai	10.00	1,000.00	1,000.00	3 Kali (Setiap Akaun)
Pengeluaran Tunai	10.00	500.00	500.00	3 Kali (Setiap Akaun)
Tambah Nilai Prabayar	10.00	100.00	250.00	Tidak Terhad

Jenis Transaksi (Structured) Contoh : Ar Rahn YaPIEM	HAD UNTUK SETIAP TRANSAKSI		HAD HARIAN UNTUK SETIAP PELANGGAN	
	Amaun Minimum (RM)	Amaun Maksimum (RM)	Jumlah Maksimum (RM)	Jumlah Transaksi Maksimum
Deposit Tunai	10.00	2,000.00	2,000.00	3 Kali (Setiap Akaun)
Pengeluaran Tunai	10.00	500.00	500.00	3 Kali (Setiap Akaun)
Tambah Nilai Prabayar	10.00	100.00	250.00	Tidak Terhad

### 3. Apakah definisi “Structured” dan “Unstructured”

- “Structured” adalah selain daripada organisasi “unstructured”. Contohnya; Syarikat Koperasi seperti Ar- Rahn YaPIEM.
- “Unstructured” adalah organisasi tanpa struktur formal, contohnya syarikat yang berdiri sendiri seperti kedai buku, kedai runcit, Ejen telekomunikasi dan pemilik restoran kecilan.

### 4. Apakah yuran atau caj yang perlu saya bayar jika menggunakan perkhidmatan Ejen Bank?

Tiada sebarang yuran atau caj yang dikenakan pada pelanggan.

### 5. Siapakah Ejen Bank Islam yang telah dilantik?

Ejen Bank Islam terdiri daripada;

- YaPIEM Ar Rahn;
- Mana-mana Ejen yang dilantik.

### 6. Bagaimana untuk mengenal pasti Ejen tersebut adalah Ejen lantikan rasmi Bank Islam?

Anda boleh mengenal pasti senarai Ejen kami yang sah melalui;

- Laman sesawang Bank Islam Malaysia Berhad di <https://www.bankislam.com>
- Bertanya dengan kakitangan Bank di semua cawangan Bank Islam
- Mencari Ejen berdasarkan papan tanda logo Ejen Bank di luar premis yang dilawati.
- Meminta dan mengenal pasti sijil perlantikan sebagai Ejen Bank Islam. Pastikan setiap sijil Ejen mengandungi;
  - Logo Ejen Bank Islam;
  - Nombor pendaftaran sebagai Ejen; dan
  - Tarikh tempoh perlantikan sebagai Ejen.
- Membuat semakan melalui Pusat Panggilan Bank Islam di talian 03-26 900 900

### 7. Dimana boleh saya semak lokasi Ejen yang terdekat?

Anda boleh semak melalui:

- Laman sesawang Bank Islam di <https://www.bankislam.com>
- Bertanya di mana-mana cawangan Bank Islam; dan
- Pusat Panggilan Bank Islam di talian 03- 26 900 900.

### 8. Bagaimana untuk saya tahu jika urus niaga saya telah berjaya diselesaikan?

Anda akan menerima salinan resit yang dikeluarkan oleh terminal POS untuk setiap transaksi yang telah berjaya diselesaikan. Resit manual tidak boleh dikeluarkan oleh Ejen.

### 9. Bolehkah saya membuka akaun melalui Ejen Bank?

Tidak, buat masa ini pembukaan akaun tidak ditawarkan dibawah Perkhidmatan Ejen Bank Islam.

### 10. Bolehkah saya memindahkan wang tunai ke akaun Bank yang lain?

Tidak, buat masa ini pemindahan wang tunai tidak ditawarkan dibawah Perkhidmatan Ejen Bank Islam.

### 11. Bolehkah saya membuat pengeluaran wang tunai bagi pihak saudara terdekat saya?

Tidak. Hanya pengeluaran wang tunai untuk akaun sendiri dibenarkan. Verifikasi transaksi pengeluaran dibuat melalui cap jari MYKad dan juga kad debit-i/kad ATM.

## Lembaran Produk Pelanggan – Perkhidmatan Ejen Bank Islam Malaysia Berhad

### 12. Adakah saya boleh menambah nilai prabayar dengan mana-mana syarikat telekomunikasi berdaftar?

Boleh, tambah nilai prabayar boleh dilakukan melalui Ejen Bank dengan syarikat telekomunikasi tersenarai dibawah:

- i. Celcom ii. Digi iii. Maxis iv. Tune v. Red One vi. U Mobile  
vii. Altel viii. XOX

### 13. Bolehkan saya menambah nilai prabayar untuk saudara terdekat saya?

Boleh. Penambahan nilai prabayar boleh dibuat dengan cara bayaran tunai atau kad debit-i/kad ATM.

### 14. Adakah ianya selamat untuk berurusan dengan Ejen Bank Islam?

Setiap transaksi di buat di Ejen Bank adalah pada waktu sebenar (*“real time”*). Akaun pelanggan akan dikreditkan (deposit) dan didebitkan (pengeluaran) secara terus untuk setiap transaksi yang berjaya.

### 15. Apakah perlu saya lakukan jika terdapat Ejen-Ejen palsu yang mengumpul deposit daripada orang ramai?

Anda boleh:

- Membuat laporan di cawangan Bank Islam yang berdekatan
- Membuat laporan dengan menghubungi Pusat Panggilan Bank Islam di 03-26 900 900

### 16. Sebagai servis tambahan, bolehkah Ejen tersebut datang ke rumah untuk urusan deposit atau pengeluaran wang tunai ?

Tidak. Transaksi Ejen Bank hanya boleh dilakukan di premis Ejen.

### 17. Apakah waktu operasi Ejen Bank Islam?

Waktu operasi adalah daripada jam 9.30 pagi sehingga 4.30 petang, 5 hari seminggu. Walaubagaimanapun, waktu operasi Ejen mungkin berbeza dan anda boleh menyemak waktu operasi Ejen melalui laman sesawang Bank Islam di [www.bankislam.com](http://www.bankislam.com)

### 18. Sekiranya berlaku pertikaian dengan Ejen Bank, apakah yang perlu saya lakukan?

Anda boleh

- Membuat aduan di cawangan Bank Islam yang terdekat ; atau
- Membuat laporan melalui Pusat Panggilan Bank Islam di talian 03-26 900 900

### 19. Bagaimana saya boleh membuat pertanyaan atau aduan mengenai Ejen Bank Islam?

Anda boleh;

- Pergi ke mana-mana cawangan Bank Islam yang berdekatan;
- Menghubungi Pusat Panggilan Bank Islam :  
Talian : 03-26 900 900  
Emel : [contactcenter@bankislam.com.my](mailto:contactcenter@bankislam.com.my)  
Alamat: Bank Islam Malaysia Berhad  
Level 17, Menara Bank Islam  
No. 22, Jalan Perak  
50450 Kuala Lumpur  
Waktu operasi: 7 pagi sehingga 12 malam

### 20. Apakah yang perlu saya bawa untuk melakukan transaksi di Ejen Bank?

Bil.	Jenis Transaksi	Perlu dibawa bersama
1	Deposit	Kad Debit-i/kad ATM atau Wang Tunai
2	Pengeluaran Tunai	Kad Debit-i/kad ATM dan MyKad
3	Tambah Nilai Prabayar	Kad Debit-i/kad ATM atau Wang Tunai

### 21. Piagam Pelanggan Bank Islam

Bank Islam menghargai pelanggannya dan berkomited untuk menyediakan piawaian tinggi yang diperlukan. *“Value Base Intermediation”* (VBI) pendigitalan dan penyelesaian inovasi adalah penyampaian penting yang telah dikenalpasti untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan meletakkan kami sebagai pusat perniagaan.

Bank Islam melaksanakan perkhidmatan Ejen Bank yang cekap dengan cara yang boleh dipercayai, selamat dan kukuh kepada pelanggan termasuklah keselamatan, dasar privasi dan kerahsiaan data, kebolehpercayaan dan kualiti perkhidmatan, ketelusan produk dan perkhidmatan, dan maklum balas yang cepat bagi sebarang pertanyaan dan aduan.

### 22. Senarai “ Lakukan & Jangan Lakukan” Ejen Bank

Bil	LAKUKAN
1	Pastikan anda berurusan dengan Ejen Bank kami yang sah yang mempamerkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Papan tanda rasmi Bank Islam di premis</li> <li>Logo perbankan Ejen Bank</li> <li>Sijil Pelantikan Ejen Bank</li> </ul>
2	Pastikan transaksi dilakukan di dalam premis Ejen Bank sahaja.
3	Pastikan transaksi deposit wang dan pengeluaran wang dibuat oleh anda sendiri.
4	Bawa wang tunai yang mencukupi / Kad Debit-i Bank Islam untuk membuat sebarang transaksi Ejen Bank.
5	Sahkan transaksi dan amaun sebelum menekan butang hijau di terminal <i>“Point-of-Sale”</i> (POS) di premis Ejen. Transaksi akan dilakukan dalam masa sebenar ( <i>“real time”</i> ) dari premis Ejen ke Ibu Pejabat Bank Islam.
6	Pastikan anda meminta salinan resit pelanggan sebagai bukti transaksi yang dijalankan dan periksa maklumat yang dicetak pada resit sebelum meninggalkan premis Ejen Bank. Resit akan dicetak terus daripada terminal POS.
7	Simpan resit anda untuk rujukan walaupun urusan niaga tersebut kelihatan gagal sebelum meninggalkan premis Ejen Bank.
8	Sila maklum pada pihak Bank jika berlakunya salah laku Ejen, seperti mengengakan fi atau menuntut bayaran lain, sebarang penipuan dan lain-lain.
9	Hubungi Pusat Panggilan Bank Islam di 03-26 900 900 untuk sebarang pertanyaan atau bantuan yang berkaitan perkhidmatan Ejen Bank, Bank Islam.
Bil	JANGAN LAKUKAN
1	Jangan lakukan sebarang urusan niaga dengan Ejen atau premis yang tidak sah.
2	Jangan nyatakan baki akaun anda kepada Ejen Bank / pihak ketiga.
3	Jangan membayar sebarang caj yang dikenakan oleh Ejen Bank. Tiada caj tambahan dikenakan untuk perkhidmatan Ejen Bank. Jika terdapat caj yang dikenakan, ia akan dipaparkan pada resit.
4	Jangan terima resit manual yang dikeluarkan oleh Ejen Bank.
5	Jangan berurusan dengan Ejen Bank jika terminal POS tersebut dibawa keluar daripada kawasan premis Ejen Bank.
6	Jangan serahkan kad debit-i/kad ATM atau berkongsi nombor pengenalan peribadi (nombor PIN) atau jumlah baki dalam akaun anda dengan mana-mana pihak ketiga termasuk pihak Ejen Bank.
7	Jangan benarkan pihak ketiga menyalahgunakan akaun anda untuk transaksi haram.
8	Jangan lewat memberi tahu Bank tentang sebarang pertikaian transaksi