FREQUENTLY ASK QUESTIONS FOR BANK ISLAM TRUREWARDS LOYALTY PROGRAM

1. How can I earn TruPoints?

You can earn one (1) TruPoints for every RM1 spent using your Bank Islam Mastercard Credit Card-i for retail purchases and overseas cash withdrawal. You can earn more TruPoints for below transaction:

World	• 3X TruPoints on contactless transaction and petrol, capped at 8,000 TruPoints with a minimum total monthly spend of RM4,000. • 2X TruPoints on oversea spends (Card-Present) and capped at 8,000 TruPoints with a minimum total monthly spend of RM4,000. • Unlimited 1 TruPoint on any retail spend on RM1.
Inspire	• 2X TruPoints on airlines transaction and online transaction • Unlimited 1 TruPoint on any retail spend on RM1.
Platinum	• 2X TruPoints on contactless transaction and petrol, capped at 5,000 TruPoints with a minimum total monthly spend of RM2,000. • 1.5X TruPoints on oversea spends (Card-Present) and cap at 5,000 TruPoints with a minimum total monthly spend of RM2,000. • Unlimited 1 TruPoint on any retail spend on RM1.
Gold	• Unlimited 1 TruPoint on any retail spend on RM1.

2. Are transactions from my Supplementary Bank Islam Mastercard Credit Card-i eligible to earn TruPoints too?

Yes, transactions from your Supplementary Credit Card-i are also eligible to earn TruPoints and will be credited into Principal TruRewards account.

3. If I spend RM60 using Bank Islam Mastercard Credit Card-i at Giant Supermarket, how many TruPoints will I earn?

You will get 1 TruPoints for every RM1 spent with Bank Islam Mastercard Credit Card-i. For RM60 spending, you will get 60 TruPoints.

4. Which transactions are NOT qualified for earning of TruPoints?

SOALAN-SOALAN LAZIM UNTUK TRUREWARDS LOYALTY PROGRAM BANK ISLAM

1. Bagaimana untuk saya mendapatkan TruPoints?

Anda boleh dapatkan satu (1) TruPoints untuk setiap RM1 yang dibelanjakan menggunakan Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard untuk perbelanjaan runcit dan pengeluaran tunai di luar negara. Anda boleh mendapat lebih TruPoints untuk transaksi berikut:

World	• 3X TruPoints untuk transaksi tanpa sentuh dan petrol, terhad kepada 8,000 TruPoints dengan jumlah perbelanjaan bulanan minimum RM4,000. • 2X TruPoints untuk perbelanjaan luar negara (Card-Present) dan terhad kepada 8,000 TruPoints dengan jumlah perbelanjaan bulanan minimum RM4,000. • 1 TruPoint tanpa had untuk sebarang perbelanjaan runcit pada RM1.
Inspire	• 2X TruPoints bagi transaksi penerbangan dan transaksi dalam talian. • 1 TruPoint tanpa had untuk sebarang perbelanjaan runcit pada RM1.
Platinum	• 2 X TruPoints untuk transaksi tanpa sentuh dan petrol, terhad kepada 5,000 TruPoints dengan jumlah perbelanjaan bulanan minimum RM2,000. • 1.5X TruPoints untuk perbelanjaan luar negara ('Card-Present) dan terhad kepada 5,000 TruPoints dengan jumlah perbelanjaan bulanan minimum RM2,000. • 1 TruPoint tanpa had untuk sebarang perbelanjaan runcit pada RM1.
Emas	• 1 TruPoint tanpa had untuk sebarang perbelanjaan runcit pada RM1.

2. Adakah transaksi dari Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard Tambahan saya juga layak untuk mendapatkan TruPoints?

Ya, transaksi dari Kad Kredit-i Tambahan juga layak untuk mendapat TruPoints dan akan dikreditkan ke dalam akaun TruRewards Kad Utama.

3. Jika saya berbelanja RM60 menggunakan Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard di Pasaraya Giant, berapa TruPoints akan saya perolehi?

Anda akan dapat 1 TruPoints bagi setiap RM1 yang dibelanjakan dengan Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard. Untuk perbelanjaan RM60, anda akan mendapat 60 TruPoints.

4. Apakah transaksi yang TIDAK layak untuk mendapat TruPoints?

Below transactions are not eligible for TruPoints:

1. Cash withdrawal via Bank Islam ATMs and ATMs of other banks in Malaysia.
2. Fees and charges (e.g annual fees and cash withdrawal fees from local ATMs or any other fees and charges imposed by Bank Islam for services and facilities rendered to the Cardmember).
3. Service Tax.
4. Late payment compensation (Ta'widh).
5. Fees under instalment payment i.e GoFlexi, GoCash, IPP, etc.
6. Balance Transfer.
7. Auto debit
8. Qard Balance
9. Reversal transaction
10. Any pre-authorization transaction. Click here for list of Merchant Category Codes (MCC) under Pre-Authorization transaction.
11. Bill payment
12. e-Wallet transaction

5. Will there be any expiry period on the TruPoints?

Yes, TruPoints will expire after 36 months from transaction date if there is no redemption made.

6. What is Pay with Rewards (PWR)?

Pay with Rewards is part of Bank Islam TruRewards Program which allows Cardmembers to redeem directly using existing TruPoints for direct purchases at Mastercard Merchants Worldwide. Pay with Rewards can be accessed through the BIMB Mobile application.

7. How do I register?

Register through Bank Islam TruRewards Website.

Step 1	Visit TruRewards website
Step 2	Click register
Step 3	Insert your Bank Islam Mastercard Credit Card-i number & click 'Next Step'
Step 4	Insert registered mobile number & click submit
Step 5	Create user ID & password
Step 6	Insert your email address & tick the first box if you wish to received special offer and promotions
Step 7	Download, read and understand the Terms & Conditions of TruRewards Programme. Click the acknowledgement box and click 'submit'
Step 8	Click 'submit to register account

Note: You do not need to register to use the *Pay with Rewards* feature. Simply log in to the BIMB Mobile application as usual.

8. How do I access PWR or Bank Islam TruRewards website?

Log in through BIMB Mobile

Transaksi di bawah tidak layak untuk mendapat TruPoints:

1. Pengeluaran Tunai melalui ATM Bank Islam dan ATM bank tempatan yang lain.
2. Yuran dan caj (seperti yuran tahunan dan yuran pengeluaran tunai dari ATM bank tempatan yang lain atau apa-apa yuran dan caj yang dikenakan oleh Bank Islam bagi perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan kepada Ahli Kad).
3. Cukai Perkhidmatan.
4. Caj ganti rugi pembayaran lewat (Ta'widh).
5. Fi di bawah program Pembayaran ansuran seperti GoFlexi, GoCash, IPP dan lain-lain.
6. Pindahan Baki.
7. Auto debit.
8. Baki Qard
9. Transaksi pembayaran semula.
10. Sebarang transaksi pra-kebenaran. Klik disini untuk senarai Kod Kategori Peniaga (KKP) dibawah transaksi pra-kebenaran.
11. Pembayaran bill
12. Transaksi e-Wallet

5. Adakah TruPoints mempunyai tempoh luput?

Ya, TruPoints akan luput selepas 36 bulan dari tarikh transaksi jika tidak ada penebusan yang dibuat.

6. Apa itu '*Pay with Rewards*" (PWR)?

"*Pay with Rewards*" (PWR) adalah sebahagian dari Program TruRewards Bank Islam yang membolehkan Ahli Kad membuat penebusan secara terus menggunakan TruPoints sedia ada untuk pembelian terus di Saudagar Mastercard seluruh dunia. Akses "*Pay with Rewards"* boleh dibuat melalui aplikasi BIMB Mobile.

7. Bagaimanakah cara untuk saya mendaftar?

Daftar melalui Laman sesawang TruRewards Bank Islam

Langkah 1	Layari laman sesawang TruRewards
Langkah 2	Klik *'register'*
Langkah 3	Masukkan nombor Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard anda & klik *'Next Step'*
Langkah 4	Masukkan nombor telefon bimbit yang berdaftar & klik '*submit'*
Langkah 5	Cipta ID pengguna & kata laluan
Langkah 6	Masukkan alamat e-mel & tanda pada kotak pertama jika anda mahu menerima tawaran menarik & promosi
Langkah 7	Muat turun, baca dan fahami Terma dan Syarat Program TruRewards Bank Islam. Klik kotak pengakuan dan klik '*submit*'.
Langkah 8	klik '*submit'* untuk mendaftar akaun

Nota: Anda tidak perlu mendaftar untuk menggunakan fungsi Pay with Rewards. Hanya log masuk ke aplikasi BIMB Mobile seperti biasa.

8. Bagaimanakah cara untuk saya akses PWR atau laman sesawang TruRewards Bank Islam?

Log masuk melalui BIMB Mobile

Step 1	Login BIMB Mobile
Step 2	Click your Mastercard Credit Card-i

Or;

Log in through Bank Islam TruRewards Website.

Step 1	Insert your User ID
Step 2	Insert your Password or use Touch ID
Step 3	Click Login

9. How do I check my TruPoints?

BIMB Mobile Apps

Step 1	Login BIMB Mobile
Step 2	Click your Mastercard Credit Card-i
Step 3	The TruPoints balance is shown below the card.

Login to Bank Islam TruRewards Website

Step 1	Insert your User ID
Step 2	Insert your Password
Step 3	Your current TruPoints balance will appear on the top right in the webpage
Step 4	You also can go to your profile & click rewards summary

10. How do I redeem my TruPoints?

You may choose to redeem your TruPoints for PWR or through Bank Islam TruRewards website.

For PWR, there are three (3) mode to setup your TruPoints redemption in this apps. You may change this mode from time to time at your convenience.

1) Off Mode

You can view your accumulated TruPoints earned from all participating products and services of Bank Islam. If you wish to redeem your TruPoints, you may select transaction which is eligible to redeem & click redeem.

2) Next Purchase Mode

You can set to redeem your TruPoints for your next purchase. TruPoints will automatically redeem by the apps if your TruPoints balance is sufficient to cover the transaction cost. You can redeem your TruPoints once a day only.

Note: Redemption will take place automatically if your TruPoints balance is sufficient to cover the NEXT transaction amount. You can redeem your TruPoints once a day only.

3) All Purchases Mode

In this mode, TruPoints will be redeemed automatically by the apps if your TruPoints balance is sufficient to cover the transaction cost.

Langkah 1	Log masuk ke BIMB Mobile
Langkah 2	Klik Kad Kredit-i Mastercard anda

Atau;

Log masuk melalui laman sesawang TruRewards Bank Islam

Langkah 1	Masukkan ID pengguna
Langkah 2	Masukkan kata laluan atau guna '*Touch ID*'
Langkah 3	Klik Log masuk

9. Bagaimanakah cara untuk menyemak TruPoints?

Aplikasi BIMB Mobile

Langkah 1	Log masuk ke BIMB Mobile
Langkah 2	Klik Kad Kredit-i Mastercard anda
Langkah 3	Baki TruPoints anda akan dipaparkan di bawah kad.

Log masuk ke laman sesawang TruRewards Bank Islam

Langkah 1	Masukkan ID pengguna
Langkah 2	Masukkan kata laluan
Langkah 3	Baki TruPoints anda akan tertera di bahagian atas sebelah kanan dalam laman web.
Langkah 4	Anda juga boleh pergi ke profil anda & klik '*rewards summary*'

10. Bagaimanakah cara untuk saya menebus 'TruPoints'

Anda boleh memilih untuk menebus TruPoints anda untuk PWR atau melalui Laman sesawang TruRewards Bank Islam.

Untuk PWR, terdapat tiga (3) mod penebusan TruPoints anda dalam aplikasi ini. Anda boleh menukar mod ini dari semasa ke semasa mengikut keselesaan anda.

1) Mod "Off"

Anda boleh melihat TruPoints terkumpul anda yang diperoleh daripada semua produk dan perkhidmatan Bank Islam yang mengambil bahagian. Jika anda ingin menebus TruPoints anda, anda boleh memilih transaksi yang layak untuk menebus & klik tebus.

2) Mod Pembelian Seterusnya

Anda boleh menetapkan untuk menebus TruPoints anda untuk pembelian seterusnya. TruPoints akan di tebus secara automatik oleh aplikasi ini jika baki TruPoints anda mencukupi untuk menampung kos transaksi seterusnya. Anda boleh menebus TruPoints anda sekali dalam sehari sahaja.

Nota: Penebusan akan berlaku secara automatik jika baki TruPoints anda mencukupi untuk menampung jumlah transaksi SETERUSNYA. Anda boleh menebus TruPoints anda sekali dalam sehari sahaja.

3) Mod Semua Pembelian

Dalam mod ini, TruPoints akan ditebus secara automatik oleh aplikasi ini jika baki TruPoints anda mencukupi untuk menampung kos transaksi.

Note: Redemption will take place automatically AS LONG AS your TruPoints balance is sufficient to cover the transaction amount.

However, you still can perform post-purchase redemption by selecting the transaction with status "eligible redemption" & click redeem. Refer below steps:

Step 1	Login BIMB Mobile and click your Mastercard Credit Card-i
Step 2	View eligible redemption in the apps
Step 3	Select eligible redemption that you wish to redeem using your existing TruPoints.
Step 4	Click 'Redeem' to proceed deduct the existing TruPoins for the said transaction.

Or

At Bank Islam TruRewards Website, you may use your TruPoints to redeem items, voucher & etc. Refer to redemption steps below:

Step 1	Login to TruRewards website
Step 2	Check your current TruPoints balance. Click 'TruRewards Catalog' to browse redemption items by category.
Step 3	Choose item by clicking image for more information about the product.
Step 4	If you wish to redeem the item, click 'add to cart'.
Step 5	If you wish to add any item, click 'continue shopping'
Step 6	Click 'cart' icon at the top of the webpage and click 'redeem' to continue.
Step 7	Confirm the quantity of your redemption item. Click 'checkout' to proceed.
Step 8	Check your address for shipping or you can change the shipping address by click 'send to different address'.
Step 9	Tick all boxes and click 'continue' to proceed & you will receive email order confirmation.
Step 10	To check redemption status, go to your profile, click rewards summary & click redemption details

11. Can my supplementary cardholder perform TruPoints redemption on mybehalf?

No. Redemption can only be made by the Principal Cardholder. However, transaction from Supplementary Cardholder is qualified to receive TruPoints.

12. Can I redeem my TruPoints if I don't have email?

Yes, you can redeem your TruPoints via any of following options:

i. Call Bank Islam Contact Centre & Customer Care 03-26 900 900 or;
ii. Complete and send the TruRewards Redemption Form (TRF) to Bank Islam via mail as stipulated in the TruRewards Redemption Form (TRF) or submit to the nearest branch.

Nota: Penebusan akan berlaku secara automatik SELAGI baki TruPoints anda mencukupi untuk menampung jumlah transaksi.

Walaubagaimanapun, anda masih boleh melakukan penebusan selepas pembelian dengan memilih *"eligible redemption"* untuk menebus & klik tebus. Rujuk langkah-langkah dibawah:

Langkah 1	Log Masuk ke Aplikasi PWR dan klik Kad Kredit-i Mastercard anda
Langkah 2	Lihat *"eligible redemption"* di dalam aplikasi
Langkah 3	Pilih transaksi yang layak yang anda ingin tebus menggunakan TruPoints sedia ada anda.
Langkah 4	Klik '*Redeem*' untuk meneruskan menolak TruPoints sedia ada untuk transaksi tersebut.

Atau

Di laman sesawang TruRewards Bank Islam, anda boleh menggunakan TruPoints untuk menebus barangan, baucar & lain-lain. Rujuk Langkah-langkah di bawah untuk menebus:

Langkah 1	Log masuk ke laman sesawang TruRewards
Langkah 2	Semak baki mata ganjaran semasa. Klik '*TruRewards Catalog*' untuk melihat barang penebusan mengikut kategori.
Langkah 3	Klik pada gambar untuk mengetahui lebih lanjut mengenai maklumat barang.
Langkah 4	Jika anda hendak membuat penebusan, klik pada "*add to cart*".
Langkah 5	Jika anda hendak menambah apa-apa barangan, klik '*continue shopping*'
Langkah 6	Klik ikon 'troli' pada bahagian atas laman sesawang dan klik '*redeem* untuk teruskan.
Langkah 7	Sila sahkan bilangan kuantiti barang penebusan. Klik '*checkout*' untuk seterusnya.
Langkah 8	Semak alamat anda untuk penghantaran atau anda boleh menukar alamat penghantaran dengan klik '*send to different address*'.
Langkah 9	Tandakan semua kotak dan klik '*continue"* Buntuk teruskan
Langkah 10	Untuk menyemak status penebusan, pergi ke profil anda, klik '*rewards summary*', & klik '*redemption details*'.

11. Bolehkah pemegang Kad Tambahan saya melakukan penebusan TruPoints bagi pihak saya?

Tidak. Penebusan hanya boleh dilakukan oleh Pemegang Kad Utama. Walau bagaimanapun, transaksi dari Pemegang Kad Tambahan layak untuk menerima TruPoints.

12. Bolehkah saya membuat penebusan TruPoints jika saya tidak mempunyai e-mel?

Ya, anda boleh membuat penebusan TruPoints melalui cara-cara berikut:

i. Hubungi Pusat Panggilan & Khidmat Pelanggan Bank Islam di 03-26 900 900 atau;
ii. Lengkapkan dan hantar Borang Penebusan TruRewards kepada Bank Islam melalui mel yang tertera di atas Borang Penebusan TruRewards atau hantar ke cawangan yang terdekat.

13. **If I have more than two (2) Bank Islam Mastercard Credit Card-i, what happen to my TruPoints?**

Your TruPoints will be accumulated in one (1) TruRewards account.

14. **Is my TruPoints transferable?**

TruPoints is non-transferable to any other person or entity.

15. **Can I convert my TruPoints to cash?**

No, the TruPoints is not exchangeable for cash.

16. **Is my TruPoints will be forfeited if my Bank Islam Mastercard Credit Card-i is blocked?**

Yes, TruPoints will be forfeited, and you will not be able to redeem or collect TruPoints.

17. **Will my TruPoints be forfeited if my Bank Islam Mastercard Credit Card-i is temporary blocked (due to card lost, stolen, PIN may have been compromised or etc) ?**

No, TruPoints is not forfeited, and you still can perform redemption after card has been unblock.

18. **When will I receive the redemption items?**

Redeemed item will be couriered to the designated address within 21 working days.

19. **Can I send my redemption item to another address?**

Yes. You need to key in recipient address in the online redemption web page.No delivery will be made to P.O Box address as well as address outside Malaysia.

20. **Can I exchange the merchandise item after the redemption has been made?**

All items redeemed are non-exchangeable unless gifts received are damaged or faulty and are reported to courier service within 24 hours upon receipt. Otherwise, this request will not be entertained.

21. **Can I redeem my TruPoints to contribute for wakaf or sadaqah program?**

You may redeem your TruPoints and contribute it to the Corporate Social Responsibility (CSR) program organized by Bank Islam from time to time as stipulated in the TruRewards' website. The TruPoints will be converted to Ringgit and will be channeled to charity funds selected.

22. **Can I pay the annual fees using my TruPoints?**

Yes, you may pay the annual fee for your Bank Islam Mastercard Credit Card-i, using your TruPoints. However, such option must

13. **Jika saya mempunyai lebih dari dua (2) Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard, apa yang berlaku kepada TruPoints saya?**

TruPoints anda akan terkumpul di dalam satu (1) akaun TruRewards.

14. **Adakah TruPoints saya boleh dipindah milik?**

TruPoints tidak boleh dipindah milik kepada orang lain atau entiti lain.

15. **Bolehkah saya menukar TruPoints kepada wang tunai?**

Tidak, TruPoints tidak boleh ditukar kepada wang tunai.

16. **Bolehkah saya menebus TruPoints jika Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard telah disekat sepenuhnya?**

Tidak, TruPoints akan terbatal dan pada masa yang sama tidak boleh menebus atau mengumpul TruPoints.

17. **Adakah TruPoints saya terbatal jika Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard disekat sementara waktu (disebabkan oleh kad hilang, dicuri, PIN mungkin telah terjejas atau sebagainya) dan bolehkah saya membuat penebusan TruPoints?**

Tidak, TruPoints tidak akan terbatal dan anda masih boleh melakukan penebusan TruPoints selepas kad di nyah sekat.

18. **Bilakah saya akan menerima barangan yang telah ditebus?**

Barangan yang telah ditebus akan dihantar secara kurier ke alamat yang telah diberikan dalam masa 21 hari bekerja.

19. **Bolehkah saya menghantar barangan penebusan ke alamat lain?**

Ya. Anda hanya perlu mendaftar alamat penerima di dalam laman sesawang. Tiada penghantaran akan dibuat ke alamat P.O Box serta alamat di luar Malaysia.

20. **Bolehkah saya menukar barangan penebusan setelah penebusan telah pun disahkan?**

Semua barangan penebusan tidak boleh ditukar melainkan barangan yang diterima telah rosak atau salah. Sila laporkan kepada pihak perkhidmatan kurier dalam masa 24 jam dari masa penerimaan. Jika tidak, permintaan ini tidak akan dilayan.

21. **Bolehkah saya membuat penebusan TruPoints dengan memberi sumbangan kepada program wakaf atau sadaqah?**

Ya, anda boleh menebus TruPoints untuk memberi sumbangan kepada program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) yang dianjurkan oleh Bank Islam dari semasa ke semasa seperti yang dinyatakan di dalam laman sesawang TruRewards. TruPoints yang ditukarkan kepada Ringgit akan disalurkan kepada tabung kebajikan yang dipilih.

22. **Bolehkah saya membayar yuran tahunan dengan menggunakan TruPoints saya?**

Ya, anda boleh membayar yuran tahunan untuk Kad Kredit–i Bank Islam Mastercard dengan menggunakan TruPoints. Walau

be exercised within two (2) months from the date of the annual fee is charged to your account as stated in the Credit Card-i statement. You may request redemption for annual fee at Bank Islam TruRewards Website.	bagaimanapun, pilihan menebus TruPoints terhadap penyelesaian yuran tahunan mesti dilaksanakan dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh yuran tahunan yang dikenakan seperti dinyatakan dalam penyata Kad Kredit-i. Anda boleh memohon penebusan yuran tahunan di Laman sesawang TruRewards Bank Islam.
23. If I cancel my Bank Islam Mastercard Credit Card-i, will the TruPoints still be available? No. You need to redeem your TruPoints before you close your Bank Islam Mastercard Credit Card-i account.	**23. Jika saya batalkan Kad Kredit-i Bank Islam Mastercard saya, adakah TruPoints saya masih ada?** Tidak, anda perlu menebus TruPoints sebelum akaun Kad Kredit-Bank Islam Mastercard Kad-i ditutup.