

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- 1. If I spend RM60 using Credit Card-i, how many TruPoints will I earn?**
The Cardholder will get 1 TruPoints, for every RM1 spent with Credit Card-i. For RM60 spending, Cardholder will get 60 TruPoints.
- 2. If I close my Bank Islam Card-i will the TruPoints still be available?**
No. The Cardholder needs to redeem the TruPoints before you close the account.
- 3. Will there be any expiry period on the TruPoints?**
Yes. Your TruPoints will be expired after 36 months if there is no redemption made by the Cardholder.
- 4. How do I register?**
Login to <https://trurewards.bankislam.com.my>
Step 1 - Click the 'lock' icon and select 'first time login' from the drop down.
Step 2 - Download, read and understand the T&C of TruRewards Loyalty Programme. Click the acknowledgement box and click 'continue'.
Step 3 - Create username & password (your password must be at least eight (8) characters or more; must contain at least one (1) uppercase, one (1) lowercase and one (1) numeric and click 'continue'.
Step 4 - Complete the details required and the security questions. Click 'continue'.
Step 5 - One Time Password (OTP) will be sent to your registered e-mail with Bank Islam. Enter the OTP and activate your account.

For further guidance, click <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Step-to-register.pdf>

- 5. How do I redeem TruPoints (full TruPoints)?**
Step 1 - Login to <https://trurewards.bankislam.com.my> . Key in your registered username and password. Click 'sign in' to proceed.
Step 2 - Check your current TruPoints balance. Click 'product categories' to browse redemption items by category.
Step 3 - Choose item by clicking 'view details' for more information about the product.
Step 4 - Choose 'normal' and if you wish to redeem the item, click 'add to cart'.
Step 5 - Click 'cart' icon at the top of the webpage and click 'redeem' to continue.
Step 6 - Confirm the quantity of your redemption item. Click 'continue' to proceed.
Step 7 - Click 'use billing' to use your billing address for shipping or add new shipping address. Confirm all information and click 'continue'.
Step 8 - To proceed with full TruPoints, click 'confirm'.

Step 9 – Tick all boxes and click ‘confirm’ to proceed.

Step 10 – To check order status go to ‘my orders’.

For further guidance, click <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Steps-to-redeem-TruPoints-Full-TruPoints.pdf>

6. How do I redeem TruHotDeals (TruPoints+cash)?

Step 1 - Login to <https://trurewards.bankislam.com.my> . Key in your registered username and password. Click ‘sign in’ to proceed.

Step 2 - Check your current TruPoints balance. Click ‘product categories’ to browse redemption items by category.

Step 3 - Choose item by clicking ‘view details’ for more information about the product.

Step 4 - Choose ‘TruHotDeals’ and if you wish to redeem the item, click ‘add to cart’.

Step 5 - Click ‘cart’ icon at the top of the webpage and click ‘redeem’ to continue.

Step 6 - Confirm the quantity of your redemption item. Click ‘continue’ to proceed.

Step 7 - Click ‘use billing’ to use your billing address for shipping or add new shipping address. Confirm all information and click ‘continue’.

Step 8 - To proceed with TruHotDeals, click ‘confirm’.

Step 9 - Tick all boxes and click ‘confirm’ to proceed.

Step 10 - Kindly click preferred payment method either Visa or Mastercard at the payment gateway.

Step 11 - Key in your card number, expiry date and security code. Then click ‘pay’.
Wait for the process to be successful, do not close the window or leave the page.

Step 12 - To check order status go to ‘my orders’.

For further guidance, click <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Steps-to-redeem-TruHotDeals-TruPointscash.pdf>

7. Can my supplementary cardholder perform instant/TruPoints redemption on my behalf?

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

8. How do I check my TruPoints?

Step 1 - Click ‘lock’ icon and key in your registered username and password. Click ‘sign in’ to proceed.

Step 2 - Your TruPoints at the Account Summary as displayed under ‘Total Point Balance’.

For further guidance, click <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Steps-to-check-TruPoints.pdf>

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

Yes, Cardholder can redeem the TruPoints via any of following options:

- i. Call Bank Islam Contact Centre & Customer Care **03-26 900 900**
- ii. Call Bank Islam Card Centre Customer Service **03-2726 7666**
- iii. Complete and send the **TruRewards Redemption Form (TRF)** to Bank Islam via facsimile, mail as stipulated in the **TruRewards Redemption Form (TRF)** or submit to the nearest branch.

10. Is my TruPoints transferable?

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

11. Can I convert my TruPoints to cash?

The TruPoints are not exchangeable for cash.

12. Is my TruPoints will be forfeited if my Credit Card-i is blocked?

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

13. Is my TruPoints will be forfeited if my Credit Card-i is temporary blocked?

No, TruPoints is not forfeited and the Cardholder still can perform redemption after regularizing the account.

14. When will I receive the redemption items?

Redeemed item will be couriered to designated address latest by 21 working days.

15. Can I send my redemption item to another address?

Yes. The Cardholder needs 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.

16. 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, request will not be entertained.

17. Can I redeem my TruPoints to contribute for wakaf @ sadaqah program?

The Cardholder may redeem their TruPoints and contribute it to the Corporate Responsibility (CR) 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 by the Cardholder.

18. Can I pay the annual fees using my TruPoints?

Yes, Cardholder may pay the annual fee for their Credit Card-i, using their TruPoints. However, such option must be exercised by the Cardholder within two (2) months from the date the annual fee is charged to the Cardholder account as stated in Credit Card-i statement.

SOALAN LAZIM

1. **Jika saya berbelanja RM60 menggunakan Kad Kredit-i, berapa TruPoints akan saya perolehi?**

Bagi setiap RM1 yang dibelanjakan dengan Kad Kredit-i, Pemegang Kad akan mendapat 1 TruPoints. Berdasarkan perbelanjaan RM60, anda akan mendapat 60 TruPoints.

2. **Jika saya menutup akaun Bank Islam Kad-i saya, adakah TruPoints saya masih ada?**

Tidak, Pemegang Kad perlu menebus TruPoints sebelum Pemegang Kad menutup akaun Bank Islam Kad-i.

3. **Adakah TruPoints mempunyai tempoh tamat?**

Ya, TruPoints akan tamat tempoh selepas 36 bulan jika tidak ada penebusan yang dibuat oleh Pemegang Kad.

4. **Bagaimanakah cara untuk saya mendaftar?**

Log masuk ke <https://trurewards.bankislam.com.my>

Langkah 1 – Klik ikon 'kunci' dan pilih 'log masuk kali pertama' dari menu ke bawah.

Langkah 2 – Muat turun, baca dan fahami T&S Program 'Loyalty' TruRewards Bank Islam. Klik kotak pengakuan dan klik 'teruskan'.

Langkah 3 - Cipta ID pengguna & kata laluan (kata laluan baharu mesti mengandungi lapan (8) aksara atau lebih; dengan gabungan paling kurang satu (1) huruf besar, satu (1) huruf kecil dan satu (1) nombor) dan klik 'teruskan'.

Langkah 4 - Lengkapkan butiran yang diperlukan dan soalan keselamatan dan klik 'teruskan'.

Langkah 5 - 'One Time Password' (OTP) akan dihantar ke e-mel berdaftar anda dengan Bank Islam. Masukkan OTP dan aktifkan akaun anda.

Untuk panduan lanjut, klik <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Langkah-langkah-untuk-mendaftar.pdf>

5. **Bagaimanakah cara untuk saya menebus 'TruPoints' (TruPoints penuh)?**

Langkah 1 – Log masuk ke <https://trurewards.bankislam.com.my> . Masukkan nama pengguna dan kata laluan yang telah didaftarkan. Untuk teruskan klik 'log masuk'.

Langkah 2 - Semak baki mata ganjaran semasa. Klik 'kategori produk' untuk melihat barang penebusan mengikut kategori.

Langkah 3 – Klik pada 'lihat butiran' untuk mengetahui lebih lanjut mengenai maklumat barang.

Langkah 4 – Pilih 'biasa' dan jika anda hendak membuat penebusan, klik pada 'tambah dalam troli penebusan'.

- Langkah 5 – Klik ikon ‘troli’ pada bahagian atas laman sesawang dan klik ‘tebus’ untuk teruskan.
- Langkah 6 – Sila sahkan bilangan kuantiti barang penebusan. Klik ‘teruskan’ untuk seterusnya.
- Langkah 7 - Klik ‘alamat bil’ jika alamat penghantaran sama dengan alamat bil atau masukkan alamat baru. Sila sahkan semua maklumat dan klik ‘teruskan’ untuk seterusnya.
- Langkah 8 - Untuk teruskan penebusan dengan mata ganjaran penuh TruPoints , klik ‘pengesahan’.
- Langkah 9 – Tandakan semua kotak dan klik ‘pengesahan’ untuk teruskan.
- Langkah 10 – Untuk semakan pesanan, sila ke ‘pesanan saya’.

Untuk panduan lanjut, klik <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Langkah-langkah-untuk-menebus-TruPoints-TruPoints-penuh.pdf>

6. Bagaimanakah cara untuk saya menebus ‘TruHotDeals’ (TruPoints+cash)?

- Langkah 1 – Log masuk ke <https://trurewards.bankislam.com.my>. Masukkan nama pengguna dan kata laluan yang telah didaftarkan. Untuk teruskan klik ‘log masuk’.
- Langkah 2 – Semak baki mata ganjaran semasa. Klik ‘kategori produk’ untuk melihat barang penebusan mengikut kategori.
- Langkah 3 – Klik ‘lihat butiran’ untuk mengetahui lebih lanjut mengenai maklumat barang.
- Langkah 4 – Pilih ‘TruHotDeals’ dan jika anda hendak membuat penebusan, klik pada ‘tambah dalam troli penebusan’.
- Langkah 5 – Klik ikon ‘troli’ pada bahagian atas laman sesawang dan klik ‘tebus’ untuk teruskan.
- Langkah 6 - Sila sahkan bilangan kuantiti barang penebusan. Klik ‘teruskan’ untuk seterusnya.
- Langkah 7 – Klik ‘alamat bil’ jika alamat penghantaran sama dengan alamat bil atau masukkan alamat baru. Sila sahkan semua maklumat dan klik ‘teruskan’ untuk seterusnya.
- Langkah 8 – Untuk teruskan penebusan dengan mata ganjaran TruHotDeals, klik ‘pengesahan’.
- Langkah 9 – Tandakan semua kotak dan klik ‘pengesahan’ untuk teruskan.
- Langkah 10 – Sila pilih dan klik pilihan pembayaran anda sama ada Visa atau Mastercard di laman pembayaran.

Langkah 11 – Masukkan nombor kad anda, tarikh luput dan kod sekuriti. Seterusnya klik 'bayar'. Pembayaran anda masih dalam proses. Jangan tutup laman sesawang ini atau klik butang kembali.

Langkah 12 - Untuk semakan pesanan, sila ke 'pesanan saya'.

Untuk panduan lanjut, klik <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Langkah-langkah-untuk-menebus-TruHotDeals-TruPointscash.pdf>

7. Bolehkah Pemegang Kad tambahan menebus TruPoints bagi pihak Pemegang Kad Utama?

Tidak, penebusan TruPoints hanya boleh dibuat oleh Pemegang Kad Utama sahaja. Akan tetapi, Pemegang Kad Tambahan masih layak untuk mendapat TruPoints.

8. Bagaimanakah cara untuk saya menyemak TruPoints?

Langkah 1 – Klik ikon 'kunci' dan isikan nama pengguna dan kata laluan anda. Klik 'log masuk' untuk teruskan.

Langkah 2 – TruPoints anda pada Ringkasan Akaun seperti yang dipaparkan di bawah 'Baki Mata Ganjaran Semasa'.

Untuk panduan lanjut, klik <https://www.bankislam.com/wp-content/uploads/Langkah-langkah-untuk-menyemak-TruPoints.pdf>

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

Ya, Pemegang Kad boleh membuat penebusan TruPoints melalui cara-cara berikut:

- i. Hubungi Pusat Panggilan & Khidmat Pelanggan Bank Islam di **03-26 900 900**
- ii. Hubungi Unit Khidmat Pelanggan Pusat Kad Bank Islam di **03-2726 7666: atau**
- iii. Lengkapkan dan hantarkan **Borang Penebusan TruRewards** kepada Bank Islam melalui faks, mel yang tertera dia atas **Borang Penebusan TruRewards** atau hantar ke cawangan yang terdekat.

10. Adakah TruPoints saya boleh dipindah milik?

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

11. Bolehkah saya menukar TruPoints kepada wang tunai?

TruPoints tidak boleh ditukar kepada wang tunai.

12. Bolehkah saya menebus TruPoints jika Kad Kredit-i telah disekat sepenuhnya?

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

13. Adakah TruPoints saya terbatal jika Kad Kredit-i disekat sementara waktu dan bolehkah saya membuat penebusan TruPoints?

Tidak, TruPoints tidak akan terbatal dan penebusan TruPoints juga masih boleh dibuat.

14. Bilakah saya akan menerima barangan yang telah ditebus?

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

15. Bolehkah saya menghantar barangan penebusan ke alamat lain?

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

16. 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. Permintaan lain tidak akan dilayan.

17. Bolehkah saya membuat penebusan TruPoints dengan memberi sumbangan kepada program wakaf @ sadaqah?

Ya, Pemegang Kad boleh menebus TruPoints untuk memberi sumbangan kepada program Tanggungjawab Korporat (CR) 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 oleh Pemegang Kad.

18. Bolehkah saya membayar yuran tahunan dengan menggunakan TruPoints saya?

Ya, Pemegang Kad boleh membayar yuran tahunan untuk Kad Kredit-i dengan menggunakan TruPoints. Walaubagaimanapun, pilihan menebus TruPoints terhadap penyelesaian yuran tahunan mesti dilaksanakan oleh Pemegang Kad dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh yuran tahunan yang dikenakan ke atas Pemegang Kad, seperti dinyatakan dalam penyata Kad Kredit-i.