

**SOALAN-SOALAN LAZIM: / FREQUENTLY ASKED QUESTIONS:****1. Siapa yang boleh memohon penggantian Kad Debit BSN?**

Semua Pemegang Kad Debit BSN sedia ada yang ingin menggantikan Kad Debit mereka atas sebarang sebab boleh memohon, kecuali bagi kes Hilang / Dicuri dan Terlupa PIN. Sehubungan dengan itu, selain daripada membawa kad pengenalan, pelanggan perlu mengemukakan kad debit lama mereka bagi membuktikan kad mereka tidak hilang/dicuri.

Who can apply for a replacement of BSN Debit Card?

All existing BSN Debit Cardholders who wish to replace their Debit Cards for any reason can apply, except for Lost / Stolen and Forgotten PIN. In conjunction with that, apart from carrying an identification card, customers need to present their old debit card to prove that their card has not been lost / stolen.

2. Bagaimanakah cara saya memohon penggantian Kad Debit BSN?

Pemegang Kad Debit BSN boleh kunjungi mana-mana Cawangan BSN untuk memperbaharui Kad Debit mereka.

How do I apply for a BSN Debit Card replacement?

BSN Debit Cardholders may visit any BSN branch to renew their Debit Cards.

3. Berapa lama masa yang diambil untuk memperbaharui Kad Debit BSN saya?

Pelanggan akan menerima kad gantian pada hari pembaharuan kad tersebut di cawangan yang dikunjungi.

How long does it take to renew my BSN Debit Card?

Customers will receive the replacement card on the day of card renewal at the branch visited.

4. Bolehkah saya masih menggunakan Kad Debit saya yang telah tamat tempoh?

Tidak, anda tidak akan dapat menggunakan kad untuk pembelian runcit di mana-mana *merchant* selepas tamat tempoh kad debit.

Secara amnya, kad boleh digunakan sehingga hari terakhir dalam bulan tamat tempoh kad tersebut.

Can I still use my expired Debit Card?

No, you will not be able use the card for retail purchases at merchants upon expiry of the debit card. Generally, the card can be used until the last day of the month in which it expires.

5. Adakah terdapat sebarang bayaran penggantian?

Penggantian kad debit adalah secara percuma hanya untuk kad yang telah tamat tempoh.

Jika kad hilang / dicuri, caj sebanyak RM12.00 akan dikenakan dan ditolak daripada akaun bank pelanggan.

Is there any replacement fee?

The renewed debit card is free of charge only for card which has expired.

If the card is lost / stolen, RM12.00 charge will be deducted from the customers' bank account.

6. **Adakah saya akan mendapat nombor kad yang sama setelah saya memperbaharui Kad Debit saya?**

Tidak, kerana ia adalah kad debit segera. Nombor baharu akan diberikan untuk kad yang telah diperbaharui.

Will I get the same card number once I have renewed my Debit Card?

No, since this is an instant debit card. It will be a new number for the renewed debit card.

7. **Bagaimanakah saya boleh mengaktifkan Kad Debit gantian saya?**

Kad gantian akan diaktifkan selepas pembaharuan Kad Debit yang telah tamat tempoh.

How do I activate my replacement Debit Card?

Replacement card will be activated upon the renewal of the expired Debit Card.

8. **Adakah saya masih perlu menetapkan PIN baharu untuk Kad Debit baharu?**

Ya, anda masih boleh menggunakan PIN yang sama atau sedia ada untuk pengeluaran atau pembelian. Jika anda ingin menukar kepada PIN baharu, anda boleh menukarnya di mana-mana ATM BSN.

Do I still need to set a new PIN for the new Debit Card?

Yes, you can still use the same or existing PIN for withdrawal or purchases. If you wish to change to a new PIN, you may change it at any BSN ATM.

9. **Adakah mendapat kad debit baharu akan menghentikan pembayaran berulang saya?**

Ya, nombor kad debit baharu tidak akan sama dengan nombor kad yang telah tamat tempoh. Oleh itu, anda dinasihatkan untuk mengemas kini *merchant* tentang nombor kad debit terkini untuk meneruskan pembayaran berulang anda.

Will getting a new debit card stop my recurring payments?

Yes, because the new debit card number will not be the same as per the expired card number. Hence, you are advised to update merchants on your latest debit card number in order to continue with your recurring payment.

10. **Siapa yang perlu saya hubungi untuk sebarang pertanyaan?**

Sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan kami di 1300 88 1900 atau anda boleh kunjungi mana-mana Cawangan BSN yang berhampiran.

Who should I contact for any inquiry?

Please contact our Customer Care Centre at 1300 88 1900 or you may visit any nearest BSN branch.