

SOALAN LAZIM (Rujukan Pelanggan)

PENGGUNAAN KAD KREDIT DI AUTOMATIC CONTROL GATE (ACG) BAGI PERKHIDMATAN KTM KOMUTER

- 1. Bilakah Kad Kredit boleh mula digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Kad Kredit boleh mula digunakan mulai 30 November 2023 di semua stesen perkhidmatan KTM Komuter Lembah Klang dan Utara.
- 2. Dimanakah Kad Kredit boleh digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Di stesen perkhidmatan KTM Komuter, Kad Kredit boleh digunakan di lokasi berikut:-
 - a. Pintu Kawalan Automatik (ACG)
 - b. Kaunter Tiket – medium pembayaran tiket bercetak (kod QR)
 - c. Mesin Kios Tiket (TVM) - medium pembayaran tiket bercetak (kod QR)
- 3. Apakah jenis Kad Kredit yang boleh digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Jenis Kad Kredit yang boleh digunakan adalah Kad Visa dan MasterCard sahaja.
- 4. Adakah Kad Kredit yang dikeluarkan oleh bank luar negara boleh digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Ya, Kad Kredit yang dikeluarkan oleh bank luar negara boleh digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter.
- 5. Apakah kadar tambang bagi penggunaan Kad Kredit di ACG?**
Kadar bagi penggunaan Kad Kredit di ACG adalah Kadar Tambang Dewasa.
- 6. Bagaimanakah tatacara penggunaan Kad Kredit di Pintu Kawalan Automatik (ACG)?**
Kad Kredit perlu diletakkan dengan tetap pada mesin pengimbas kad (IM30) untuk pengesahan kad sehingga skrin memaparkan mesej “*Ticket Type: Adult*” dan “*Have a Nice Day*” dan ACG mengeluarkan bunyi ‘Beep’.
- 7. Adakah fungsi *contactless* Kad Kredit perlu diaktifkan?**
Ya, fungsi *contactless* (ciri tanpa sentuh) perlu diaktifkan sebelum memasuki Pintu Kawalan Automatik (ACG).



- 8. Apakah itu Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*)?**
Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) adalah amaun yang akan dipegang setelah Kad Kredit yang telah diimbis oleh mesin pengimbis kad (IM30) di Pintu Kawalan Automatik (ACG) berjaya mendapat pengesahan daripada bank pengeluar Kad Kredit tersebut.
- 9. Berapakah amaun Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) untuk penggunaan Kad Kredit?**
Jumlah amaun Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) untuk penggunaan Kad Kredit adalah sebanyak **RM30**.
- 10. Bolehkah Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) dikenakan melebihi sekali dalam sehari?**
Ya. Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) boleh dikenakan melebihi sekali dalam sehari setelah jumlah baki nilai pegangan sementara kurang dari RM10 pada hari tersebut.
- 11. Adakah baki dalam Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) pada hari tersebut akan dipulangkan semula ke akaun pemegang kad?**
Ya. Baki Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) akan dipulangkan pada hari berikutnya, setelah bank pengeluar menerima jumlah tambang terkumpul pengguna dari pihak KTMB untuk hari tersebut (tertakluk kepada bank pengeluar Kad Kredit).
- 12. Apakah yang akan berlaku sekiranya Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) tidak dapat diperolehi?**
Sekiranya Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) tidak dapat diperolehi, Kad Kredit penumpang akan disenarai hitam dan penumpang perlu membuat pembayaran secara tunai di kaunter stesen destinasi.
- 13. Apakah yang akan terjadi kepada Kad Kredit pelanggan yang berstatus senarai hitam (*blacklist*)?**
Pelanggan tidak dibenarkan memasuki kawasan berbayar (*paid area*) di stesen KTM Komuter sekiranya menggunakan Kad Kredit yang sama.
- 14. Bilakah Kad Kredit pelanggan yang telah disenarai hitam boleh digunakan semula?**
Kad Kredit pelanggan yang disenarai hitamkan boleh digunakan semula setelah semua tuntutan dijelaskan oleh pelanggan di kaunter dan Kad Kredit tersebut dikeluarkan dari senarai hitam.
- 15. Apakah mesej yang akan dipaparkan pada skrin ACG sekiranya Kad Kredit pelanggan telah disenarai hitam?**
Paparan skrin ACG memaparkan mesej "*Card Blacklisted*".



16. Adakah Kad Kredit pelanggan yang disenarai hitamkan boleh digunakan bagi transaksi lain?

Ya. Kad Kredit pelanggan yang disenarai hitamkan boleh digunakan bagi transaksi lain. Kad Kredit pelanggan yang disenarai hitamkan hanya tidak boleh digunakan bagi perkhidmatan KTM Komuter sahaja.

17. Adakah penggunaan Kad Kredit juga tertakluk kepada penalti jika terdapat kesalahan ketika imbas masuk / keluar ACG?

Ya, penggunaan Kad Kredit juga tertakluk kepada penalti jika terdapat kesalahan ketika imbas masuk atau keluar di ACG.

18. Berapakah caj penalti yang akan dikenakan kepada pemegang Kad Kredit sekiranya melakukan kesalahan ketika imbas masuk / keluar ACG?

Caj penalti yang akan dikenakan kepada pemegang Kad Kredit sekiranya melakukan kesalahan ketika imbas masuk / keluar ACG adalah bergantung kepada kesalahan seperti berikut:

| Bil | Kesalahan | Penalti |
|-----|---|------------------------------------|
| 1 | Masuk / Keluar ACG Stesen Sama (<i>Entry / Exit Same Station</i>) melebihi tempoh masa ditetapkan: • Komuter Utara – 30 Minit • Komuter Lembah Klang – 60 Minit | RM10.00 |
| 2 | Tidak membuat transaksi imbas masuk (<i>Exit Without Entry</i>) | RM10.00 + Tambang Maksima |
| 3 | Tidak membuat transaksi imbas keluar (<i>Entry Without Exit</i>) | |
| 4 | Imbas melebihi sekali semasa masuk / keluar ACG (<i>Double Entry / Exit</i>) | |
| 5 | Berada dalam Kawasan Berbayar melebihi tempoh 6 Jam | |

19. Bagaimanakah cara pembayaran caj penalti tersebut?

Caj penalti tersebut akan didebitkan terus ke dalam Kad Kredit pelanggan.

20. Bagaimanakah cara pelanggan mendapatkan sejarah transaksi penggunaan Kad Kredit?

Pelanggan boleh mendapatkan sejarah transaksi melalui saluran berikut:

- a) Laman sesawang KTMB
- b) Aplikasi KTMB Mobile
- c) Mesin Kios Tiket (TVM)



21. Dimanakah pengguna boleh membuat pertanyaan lanjut berkaitan penggunaan Kad Kredit ini?

- a) Akaun media sosial rasmi KTMB;
 - i. Facebook (KTM Berhad)
 - ii. X (@ktm_berhad)
 - iii. Instagram (ktmbofficial)

- b) Hubungi Pusat Panggilan KTM Berhad di talian 03-22671200 (7.00 pagi – 10.00 malam).

Atau

- c) Kaunter di stesen

Tamat

