

SOALAN LAZIM (Rujukan Pelanggan)

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

- 1. Bilakah Kad Debit boleh mula digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Kad Debit boleh mula digunakan mulai 11 November 2023 di semua stesen perkhidmatan KTM Komuter Lembah Klang dan Utara.
- 2. Dimanakah Kad Debit boleh digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Di stesen perkhidmatan KTM Komuter, Kad Debit 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 Debit yang boleh digunakan di stesen perkhidmatan KTM Komuter?**
Jenis Kad Debit yang boleh digunakan adalah Kad MyDebit yang dikeluarkan oleh bank tempatan sahaja.
- 4. Bagaimanakah tatacara penggunaan Kad Debit di Pintu Kawalan Automatik (ACG)?**
Kad Debit 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’.
- 5. Adakah fungsi paywave Kad Debit perlu diaktifkan?**
Ya. Fungsi paywave perlu diaktifkan sebelum memasuki Pintu Kawalan Automatik (ACG).
- 6. Apakah itu Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*)?**
Nilai Pegangan Sementara (*Pre-Auth*) adalah amaun yang akan dipegang setelah Kad Debit yang telah diimbas oleh mesin pengimbas kad (IM30) di Pintu Kawalan Automatik (ACG) berjaya mendapat pengesahan daripada bank pengeluar kad debit tersebut.



- 7. Berapakah amaun Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth) untuk penggunaan Kad Debit?**
Jumlah amaun Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth) untuk penggunaan Kad Debit adalah sebanyak RM30.
- 8. 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.
- 9. Adakah baki dalam Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth) pada hari tersebut akan dipulangkan semula ke akaun pemegang kad?**
Ya. Baki dalam Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth) pada hari tersebut akan dipulangkan semula ke akaun pemegang kad dalam masa satu hingga tiga hari tertakluk kepada bank pengeluar kad MyDebit.
- 10. Apakah yang akan berlaku sekiranya Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth) tidak dapat diperolehi?**
Sekiranya Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth) tidak dapat diperolehi, Kad Debit penumpang akan disenarai hitam dan penumpang perlu membuat pembayaran secara tunai di kaunter stesen destinasi.
- 11. Apakah yang akan terjadi kepada Kad Debit pelanggan yang berstatus senarai hitam (*blacklist*)?**
Pelanggan tidak dibenarkan memasuki kawasan berbayar (*paid area*) di stesen KTM Komuter sekiranya menggunakan Kad Debit yang sama.
- 12. Bilakah Kad Debit pelanggan yang telah disenarai hitam boleh digunakan semula?**
Kad Debit pelanggan yang disenarai hitamkan boleh digunakan semula setelah semua tuntutan dijelaskan oleh pelanggan di kaunter dan kad debit tersebut dikeluarkan dari senarai hitam.
- 13. Adakah Kad Debit pelanggan yang disenarai hitamkan boleh digunakan bagi transaksi lain?**
Ya. Kad Debit pelanggan hanya tidak boleh digunakan bagi perkhidmatan KTM Komuter sahaja kerana telah disenarai hitamkan.



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

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

15. Apakah mesej yang akan dipaparkan pada skrin ACG sekiranya Kad Debit pelanggan telah disenarai hitam?

Paparan skrin ACG memaparkan mesej "*Card Blacklisted*"

16. Berapakah caj penalti yang akan dikenakan kepada pemegang kad debit sekiranya melakukan kesalahan ketika imbas masuk / keluar ACG?

Caj penalti yang akan dikenakan kepada pemegang kad debit 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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	

17. Bagaimanakah cara pembayaran caj penalti tersebut?

Caj penalti tersebut akan didebitkan terus ke dalam Kad Debit pelanggan

18. Apakah kadar tambang bagi penggunaan Kad Debit di ACG?

Kadar bagi penggunaan Kad Debit di ACG adalah Kadar Tambang Dewasa.



19. Bagaimanakah cara pelanggan mendapatkan sejarah transaksi penggunaan Kad Debit?

Pelanggan boleh mendapatkan sejarah transaksi melalui saluran berikut:

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

20. Dimanakah pengguna boleh membuat pertanyaan lanjut berkaitan penggunaan Kad Debit 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

KITS...Lagi EFISIEN!

