FAQ Sheet for Touch ‘n Go Business Card

1. **Q: What is the Touch ‘n Go Business Card?**

   A: The Touch ‘n Go Business Card is Malaysia’s first NFC-enabled smart card that seamlessly combines digital contact sharing with mobility payment features (toll, transit and parking).

   With this card, you can instantly share your contact information using:

   - NFC-enabled smartphones (tap the card), or
   - QR code scanning

   Simply tap the card on any compatible smartphone or let someone scan the QR code - your digital profile will open instantly, allowing fast and convenient sharing of your details without the need for physical cards.

2. **Q: Is the Touch ‘n Go Business Card for individuals or businesses?**

   A: It is designed for both individuals and businesses.

   - For Individuals: Individuals can use it as a smart way to share personal contact details.
   - For Businesses: Businesses can leverage it for professional networking, branding, and team-wide deployment.

3. **Q: What are the differences between Individual and Business (Teams Mode) cards?**

   A: We offer two options depending on your needs:

   1. Individual (Touch ‘n Go Shop Purchase)
      - Purchase directly via: https://shop.touchngo.com.my/
      - Comes with a fixed card design
      - You can personalise:
        - Name
        - Company
        - Job title
      - Manage your digital profile via the Touch ‘n Go Business Card Portal (https://www.tngbizcard.com)
      - Ideal for personal use or freelancers
   2. Business (Teams Mode)
      - Designed for organisations and teams
      - Full card customisation & branding (company logo, design, etc.)

- Access to Teams Mode:
  - Centralised team management
  - Manage multiple employee profiles
  - Customisation based on company's branding
- Managed via Business Portal: https://business.touchngo.com.my/card/login
- Ideal for companies, sales teams, and large-scale deployment
- Minimum Order Quantity (MOQ): 100 cards

4. **Q: How can I purchase the Touch 'n Go Business Card?**

   A:

   - For Individuals: You can purchase the card directly via the Touch 'n Go Shop platform: https://shop.touchngo.com.my/

   - For Businesses: Please reach out to our team at tngbizcard.enquiry@touchngo.com.my to discuss your requirements, including bulk purchases and Teams Mode setup.

5. **Q: How do I activate/ manage my Digital Profile?**

   A:

   - For Individuals: Activate & manage your digital profile through the Touch 'n Go Business Card Portal at: https://www.tngbizcard.com
     Simply set up your digital profile and link your card instantly to start networking.

   - For Businesses: Your team account will be provisioned once you are onboarded. You can then manage your team via the Business Portal: https://business.touchngo.com.my/
     This includes setting up and managing multiple profiles under Teams Mode.

6. **Q: What devices are compatible with the Touch 'n Go Business Card?**

   A:

- NFC-enabled smartphones can receive your card details instantly by simply tapping the card.
- For devices without NFC, recipients can scan the QR code on the card to view your digital profile.

This ensures your contact details can be shared with virtually any smartphone, regardless of NFC capability.

7. **Q: How long is the card linked to my digital profile?**

   A: The Touch ‘n Go Business Card is valid for 7 years from the date of issuance. After this period:
   The card will automatically be unlinked from your digital profile and it will no longer be usable for sharing or access.

8. **Q: What should I do if my card is lost or stolen?**

   A:

   - For Individuals: You may unlink the card from your digital profile or deactivate the digital profile via the Touch 'n Go Business Card Portal.
     You may also request for termination of the card to get your card balance refunded to you via our Unified Consumer Portal https://consumer.touchngo.com.my. Login by scanning the QR code at the home page using your TNG eWallet app.

   - For Businesses: Administrator can terminate the card profile from the Business Portal to disable the digital profile.
     To get card balance refunded, cardholder must request for termination via our Unified Consumer Portal https://consumer.touchngo.com.my. Log in by scanning the QR code on the portal home page using TNG eWallet app.

9. **Q: I purchased the card but did not receive it.**

   A:

   1. For Individuals: You should receive your package within up to 10 working days from the date of purchase via our TNG Shop. If you have not received it after this period, please check the tracking information provided in your Order Confirmation Email to your registered account.

      For further assistance, you may reach out to our Client Care team via Live

Chat at www.touchngo.com.my, contact our Touch ‘n Go Careline at +603-2714 8888 (Mon–Fri, 8.00 am – 8.00 pm), email us at careline@touchngo.com.my, or submit your inquiry through the Touch ‘n Go e-Customer Service Form with your order number.

Possible reasons for delay:

1. Unexpected delays due to weather, public holidays, or unforeseen logistical issues.
2. Incorrect or incomplete shipping address provided during checkout.
3. High volume period such as sales or promotional event may cause delays.

- For Businesses: Our sales representative will keep you posted on your Business Card delivery. It’s on a case-by-case basis depending on your card design and quantity ordered.

10. Q: Is the Touch 'n Go Business Card refundable?

A: No. The Touch 'n Go Business Card is non-refundable once purchased. However, if the Business Card cannot be successfully delivered, TNGSB may assess the case and determine whether a refund is appropriate in accordance with the applicable refund policy.

11. Q: How do I manage the Touch ‘n Go functionalities of my Business Card?

A:

- For Individuals: Use the TNG eWallet app to manage your Touch ‘n Go functionalities. Open your eWallet app and simply tap your card using NFC to link it to your eWallet, or enter the 10-digit card serial number. Once linked, you can immediately access and use all TNG features from your eWallet.

- For Businesses: Inform your team member / cardholder to follow the steps above.

12. Q: Does the Touch ‘n Go Business Card have the same function as the normal Touch ‘n Go Card?

A: Yes. For more details, please refer to the TNG Card FAQ (Touch ‘n Go Card – Touch ‘n Go eWallet Help Centre).

13. **Q: Can I use the Touch 'n Go Business Card for transit fare payment?**

    A: Yes. The Touch 'n Go Business Card can be used for transit fare payment on supported participating rail and transit services where Touch 'n Go cards are accepted, including LRT, MRT, Monorail, BRT and other participating transit services.

    However, upon launch, the Touch 'n Go Business Card is not accepted and cannot be used for transit fare payment including My50 on the MRT Kajang Line. Acceptance of the Business Card on the MRT Kajang Line may be introduced in the future update.

14. **Q: What should I know before purchasing a My50 Pass on the Touch 'n Go Business Card?**

    A: Customers who intend to travel on the MRT Kajang Line should note that the Touch 'n Go Business Card is currently not accepted for transit fare payment on the MRT Kajang Line. Please ensure that the Business Card meets your travel requirements before purchasing and activating a My50 Pass. In accordance with the applicable terms and conditions, a My50 Pass is non-refundable once it has been activated or used.

Lembaran FAQ Kad Perniagaan Touch ‘n Go

1. **S: Apakah Kad Perniagaan Touch ‘n Go?**

   J: Kad Perniagaan Touch ‘n Go ialah kad pintar pertama di Malaysia yang menyokong NFC dan menggabungkan perkongsian kontak digital dengan ciri pembayaran mobiliti (tol, transit dan parkir).

   Dengan kad ini, anda boleh berkongsi maklumat hubungan anda secara segera menggunakan:

   - Telefon pintar yang menyokong NFC (sentuh kad), atau
   - Imbasan kod QR

   Hanya sentuhkan kad pada telefon pintar yang serasi atau benarkan seseorang mengimbas kod QR - profil digital anda akan dibuka serta-merta, membolehkan perkongsian maklumat dengan pantas dan mudah tanpa kad fizikal.

2. **S: Adakah kad ini untuk individu atau perniagaan?**

   J: Ia direka untuk kedua-dua individu dan perniagaan.

   - Untuk Individu: Individu boleh menggunakannya untuk berkongsi maklumat peribadi secara pintar.
   - Untuk Perniagaan: Perniagaan boleh memanfaatkannya untuk rangkaian profesional, penjenamaan, dan penggunaan dalam pasukan.

3. **S: Apakah perbezaan antara kad Individu dan Perniagaan (Mod Pasukan)?**

   J: Kami menawarkan dua pilihan:

   1. Individu (Pembelian melalui Touch ‘n Go Shop)
      - Beli di: https://shop.touchngo.com.my/
      - Reka bentuk kad tetap
      - Boleh peribadikan:
        - Nama
        - Syarikat
        - Jawatan
      - Urus profil melalui Portal Touch ‘n Go Business Card (https://www.tngbizcard.com)
      - Sesuai untuk kegunaan peribadi atau freelancer
   2. Perniagaan (Mod Pasukan)
      - Direka untuk organisasi dan pasukan
      - Penyesuaian penuh kad & penjenamaan (logo, reka bentuk, dll.)

- Akses Mod Pasukan:
    - Pengurusan berpusat
    - Urus pelbagai profil pekerja
    - Penyesuaian mengikut penjenamaan syarikat
- Diurus melalui Portal Perniagaan: https://business.touchngo.com.my/card/login
- Sesuai untuk syarikat, pasukan jualan, dan penggunaan skala besar
- Kuantiti pesanan minimum (MOQ): 100 kad

4. **S: Bagaimana saya boleh membeli kad ini?**

   J:

   - Untuk Individu: Beli melalui: https://shop.touchngo.com.my/
   - Untuk Perniagaan: Hubungi: tngbizcard.enquiry@touchngo.com.my untuk perbincangan lanjut termasuk pembelian pukal dan Mod Pasukan.

5. **S: Bagaimana saya mengaktifkan / mengurus Profil Digital saya?**

   J:

   - Untuk Individu: Aktifkan & urus profil digital anda melalui Portal Touch ‘n Go Business Card di: https://www.tngbizcard.com
     Hanya sediakan profil digital anda dan pautkan kad anda serta-merta untuk mula berangkaian.

   - Untuk Perniagaan: Akaun pasukan anda akan disediakan selepas anda didaftarkan. Anda kemudian boleh mengurus pasukan melalui Portal Perniagaan: https://business.touchngo.com.my/
     Ini termasuk menyediakan dan mengurus pelbagai profil di bawah Mod Pasukan.

6. **S: Apakah peranti yang serasi dengan Kad Perniagaan Touch ‘n Go?**

   J:

- Telefon pintar yang menyokong NFC boleh menerima maklumat kad anda secara serta-merta dengan hanya menyentuh kad.
- Untuk peranti tanpa NFC, penerima boleh mengimbas kod QR pada kad untuk melihat profil digital anda.

Ini memastikan maklumat hubungan anda boleh dikongsi dengan hampir semua telefon pintar, tanpa mengira keupayaan NFC.

7. **S: Berapa lama kad ini dipautkan kepada profil digital saya?**

   J: Kad Perniagaan Touch ‘n Go sah selama 7 tahun dari tarikh pengeluaran.
   Selepas tempoh ini:
   Kad akan dinyahpaut secara automatik daripada profil digital anda dan tidak lagi boleh digunakan untuk perkongsian atau akses.

8. **S: Apa yang perlu saya lakukan jika kad saya hilang atau dicuri?**

   J:

   - Untuk Individu: Anda boleh menyahpaut kad daripada profil digital anda atau menyahaktifkan profil digital melalui Portal Touch ‘n Go Business Card. Anda juga boleh memohon penamatan kad untuk mendapatkan bayaran balik baki kad melalui Portal Pengguna: https://consumer.touchngo.com.my. Log masuk dengan mengimbas kod QR pada halaman utama menggunakan aplikasi TNG eWallet anda.

   - Untuk Perniagaan: Pentadbir boleh menamatkan profil kad daripada Portal Perniagaan untuk menyahaktifkan profil digital. Untuk mendapatkan bayaran balik baki kad, pemegang kad mesti memohon penamatan melalui Portal Pengguna: https://consumer.touchngo.com.my. Log masuk dengan mengimbas kod QR pada halaman utama portal menggunakan aplikasi TNG eWallet.

9. **S: Saya telah membeli kad tetapi belum menerimanya.**

   J:

   - Untuk Individu: Anda sepatutnya menerima bungkusan dalam tempoh sehingga 10 hari bekerja dari tarikh pembelian melalui TNG Shop. Jika masih belum diterima selepas tempoh ini, sila semak maklumat penjejakan dalam Emel Pengesahan Pesanan.

Untuk bantuan lanjut, anda boleh menghubungi pasukan Perkhidmatan Pelanggan kami melalui Live Chat di www.touchngo.com.my, hubungi Careline Touch ‘n Go kami di +603-2714 8888 (Isn–Jum, 8.00 pagi – 8.00 malam), e-mel kepada kami di careline@touchngo.com.my, atau menghantar pertanyaan anda melalui Borang e-Perkhidmatan Pelanggan Touch ‘n Go dengan nombor pesanan anda.

Sebab kemungkinan kelewatan:

1. Kelewatan tidak dijangka akibat cuaca, cuti umum atau isu logistik
2. Alamat penghantaran tidak lengkap atau salah
3. Tempoh volum tinggi seperti jualan atau promosi

- Untuk Perniagaan:
  Wakil jualan akan memaklumkan tentang penghantaran kad, bergantung kepada reka bentuk dan kuantiti pesanan.

10. S: Adakah Kad Perniagaan Touch 'n Go boleh dibayar balik?

J: Tidak. Kad Perniagaan Touch 'n Go tidak boleh dibayar balik setelah pembelian dibuat.
Walau bagaimanapun, jika Kad Perniagaan Touch 'n Go tidak dapat dihantar dengan jayanya, TNGSB boleh menilai keadaan tersebut berdasarkan kes demi kes dan menentukan sama ada bayaran balik adalah wajar mengikut polisi bayaran balik yang berkenaan.

11. S: Bagaimana saya mengurus fungsi Touch ‘n Go kad saya?

J:

- Untuk Individu: Gunakan aplikasi TNG eWallet untuk mengurus fungsi Touch ‘n Go. Buka aplikasi dan sentuh kad menggunakan NFC untuk memautkannya atau masukkan nombor siri 10 digit.
- Untuk Perniagaan: Maklumkan ahli pasukan / pemegang kad untuk mengikuti langkah yang sama.

12. S: Adakah Kad Perniagaan Touch ‘n Go mempunyai fungsi yang sama seperti Kad Touch ‘n Go biasa?

J: Ya. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk FAQ Kad TNG (Touch ‘n Go Card – Touch ‘n Go eWallet Help Centre).

13. **S: Bolehkah saya menggunakan Touch 'n Go Business Card untuk pembayaran tambang transit?**

    J: Ya. Touch 'n Go Business Card boleh digunakan untuk pembayaran tambang di perkhidmatan rel dan transit yang mengambil bahagian serta menerima kad Touch 'n Go, termasuk LRT, MRT, Monorel, BRT dan lain-lain perkhidmatan transit yang mengambil bahagian.

    Walau bagaimanapun, semasa pelancaran, Touch 'n Go Business Card tidak diterima dan tidak boleh digunakan untuk pembayaran tambang transit, termasuk penggunaan Pas My50, di Laluan MRT Kajang. Penggunaan Business Card di Laluan MRT Kajang mungkin akan diperkenalkan melalui kemas kini pada masa hadapan.

14. **S: Apakah yang perlu saya ketahui sebelum membeli Pas My50 menggunakan Touch 'n Go Business Card?**

    J: Pelanggan yang bercadang untuk menggunakan Laluan MRT Kajang perlu mengambil maklum bahawa Touch 'n Go Business Card pada masa ini tidak diterima untuk pembayaran tambang transit di Laluan MRT Kajang. Sila pastikan Touch 'n Go Business Card memenuhi keperluan perjalanan anda sebelum membeli dan mengaktifkan Pas My50. Selaras dengan terma dan syarat yang berkuat kuasa, Pas My50 tidak boleh dikembalikan wang setelah ia diaktifkan atau digunakan.