

PIN & PAY - Frequently Asked Questions (FAQ)

ABOUT PIN

1. What is PIN?

A PIN, or Personal Identification Number, is a secret code that is either assigned to, or selected by cardmembers to prove they are the rightful owner of the payment card. PINs for Malaysian cards have six digits. Your PIN must always be kept a secret and never noted down.

2. Why is PIN safer than signing?

PIN usage can help protect against fraud due to lost or stolen cards, because the card and the PIN are required to make a payment. This is why you must always keep your PIN secret.

3. Why do I need to receive a new card to use PIN?

You will be issued a new card because your current card does not support PIN for payment. Effective 1 July 2017, all card payments through payment terminals in Malaysia can only be effected via PIN.

YOUR PIN

4. How do I obtain a PIN?

- Create your new PIN via www.pbebank.com
- Call the contact number printed on the reverse side of your card for Interactive Voice Response (IVR) service OR
- Visit any of our branches

5. Can I change my PIN?

Yes, you may change PIN via the following methods:

- Via Public Bank / Public Islamic Bank ATM
- Call the contact number printed on the reverse side of your card for Interactive Voice Response (IVR) service

6. Is the PIN I use for making purchases the same as the PIN used at ATMs?

Yes, each card will have only one PIN that can be used for both cash withdrawals at ATMs and purchases at point of sale.

7. What happens if I enter the wrong PIN?

You will be allowed several attempts before your PIN is blocked. Limited PIN tries protects you against unauthorised usage of your card. If your PIN becomes blocked, contact us to select a new PIN.

8. What happens if I forget my PIN?

Before 1 July 2017, signature will still be allowed when using your new PIN-enabled card. If you cannot remember your PIN while transacting at an attended terminal, the retailer can assist you to complete your transaction using signature.

From 1 July 2017, you will no longer be allowed to use your card at a point of sale terminal in Malaysia if you do not know your PIN.

If you do forget your PIN of your Credit Card, please call us at the contact number printed on the reverse side of your card to create a new PIN.

In the event that you do not remember the PIN of your PB Lifestyle Debit Card, you are required to change your Card. Kindly visit the nearest branch to replace your existing Card.

9. Can I request to have 2 separate PINs for ATM and POS transactions?

No. Each Card will have only one PIN which is used to perform transactions at the ATM and purchases at the Point-of-Sale (POS).

PAYING WITH YOUR NEW PIN CARD

10. Can I continue using my existing card after I have received my PIN-enabled card?

Your existing card will be deactivated after your first transaction on new PIN-enabled card or 90 days after your new PIN-enabled card is issued, whichever comes first.

11. How do I know when a PIN is required?

All you need to do is follow the prompts on the terminal. The payment terminal will determine if PIN is required and if so, it will ask for a PIN.

PAYING AT AUTOMATED FUEL DISPENSERS AND OTHER UNATTENDED TERMINALS

12. What happens if I use my new PIN card at a terminal not supporting PIN?

In this case, the terminal will process your new PIN card without prompting for PIN and you will be required to sign on the sales draft.

13. Do I need to enter PIN at these unattended terminals?

You must enter your PIN at automated fuel dispensers and other unattended terminals if you are prompted for PIN. If you forget your PIN, you will not be able to use your card at these unattended terminals.

Alternatively for transactions at petrol stations, you can go to the indoor payment counter.

14. What happens when I use my card at a self-service pump?

When you use your card at a self-service pump (automated fuel dispenser) at a petrol station, the self-service pump will authorise the fuel transaction before you can start pumping fuel into your vehicle. This is performed by sending a pre-authorisation amount on the payment card to us.

15. What is a pre-authorisation?

A pre-authorisation is a temporary hold of a specific amount from the available balance on the payment card. It is used to verify that the card is active and has sufficient available funds prior to dispensing fuel.

16. What amount will be pre-authorised on my card when using a self-service pump?

Because the pre-authorisation must happen before the fuel is pumped, the actual amount of fuel pumped is not yet known at the time of the pre-authorisation. The agreed pre-authorisation amount at self-service pumps in Malaysia is set to RM200.

17. What if the amount of fuel pumped is less than the pre-authorised amount?

The amount of the pre-authorisation is not a charge and no funds are debited from the card account, but the available balance on the card is temporarily reduced by the pre-authorisation amount. Once you have completed pumping fuel, the actual amount for the fuel dispensed will be sent to us. At this point the actual amount will be debited from the card account, and the pre-authorisation amount is cleared. However, this may take 3–4 business days after the fuel was dispensed and the pre-authorisation was generated.

18. What if my available funds are less than RM200 or if I want to avoid a RM200 hold of funds on my card?

If you want to avoid a pre-authorisation at self-service pumps, you are advised to go to the cashier where the exact purchase amount would be deducted from your card account.

CONTACTLESS TRANSACTION

19. Can I still use my PIN card for contactless?

Yes, if your contactless card has a PIN, the terminal will prompt for PIN after your card is tapped on the contactless reader for transaction amount above a certain limit. However, low-value contactless transactions do not require PIN or signature.

20. Do I need to enter a PIN whenever I use my card in Malaysia?

No, not all transactions at point of sale need PIN:

- Low-value contactless transactions do not require PIN.
- Transactions performed at a non-Chip and PIN terminal will still require your signature.

21. How does my contactless card work?

The contactless functionality consists of an embedded computer chip with an antenna that sends the transaction signal wirelessly over a small distance without direct contact between the merchant terminal and the contactless card.

In order to make a payment, just tap your card on a contactless reader which is interfaced to the point of sale terminal when prompted.

No PIN or signature is required for contactless transactions up to RM250 in Malaysia.

Security Features

- The card never leaves your hand
 - You are in control of the payment and there is no chance that someone will double swipe or make a copy of your card when you are not looking
- Secure chip to prevent counterfeit
 - Each contactless transaction includes a unique code generated by the chip in the card that changes with each purchase, thereby preventing fraudsters from replaying information read from the chip to make payments.

- Customer verification for higher value purchases
 - As contactless technology is designed to offer customers speed and convenience at the cashier, you do not need to sign or enter a PIN for contactless transactions up to RM250 in Malaysia. If the transaction is above RM250, you can still tap the card but PIN or signature is required.

No Cardholder Liability for Contactless Purchases

In the unlikely event of fraud, you will not be held responsible for fraudulent charges or unauthorized purchases made using the contactless feature on your chip card. You must notify us immediately or as soon as reasonably possible of any unauthorized card use or any suspicious activities.

However, you may be held responsible for unauthorized purchases if you were negligent with protecting your card or your PIN.

22. Would I unknowingly make a purchase if I walk past a contactless reader?

A contactless card must be very close to the contactless reader at the cashier to work. Your contactless card will only work when the card is within 4cm of the card reader. Furthermore, the reader needs to be enabled by the cashier and this will only happen when the cashier initiates a transaction at the terminal to accept payment. If the contactless reader is not processing a transaction, it will not read any contactless card presented in front of it by mistake.

23. What happens if I accidentally tap my card twice on the contactless reader?

The contactless terminal can only process one transaction at a time. Even if the contactless card is accidentally tapped more than once, you will only get billed once for the transaction.

24. What happens if I have more than one contactless card in my wallet and I tap my wallet on the contactless reader?

If you hold your card up to a reader and you have any other contactless payment cards nearby, the reader might detect more than one card and transaction will not be completed. You will be required to do the transaction again.

You should make sure you only hold one card on the reader and always take it out from your wallet.

25. What if a fraudster reads my card by placing a contactless reader close to my wallet?

In the unlikely event that the contactless card security details are read by a fraudster through a rogue contactless reader in close proximity to your pocket or wallet, safeguards are in place to prevent unauthorized use of the intercepted card security details. Each contactless transaction includes an unique code that changes with each purchase, which can only be used once and can only be generated by the chip in the original contactless card, and prevents a counterfeit card from being produced from the intercepted card security details.

In the unlikely event of fraud, you will not be held responsible for fraudulent charges or unauthorised purchases made using the contactless feature on your chip card. You must notify us immediately or as soon as reasonably possible of any unauthorised card use or any suspicious activities.

26. Could a fraudster steal my card and use it to empty my bank account?

Safeguards are in place to mitigate the use of a lost or stolen contactless card by a fraudster. There is a low contactless transaction limit of RM250, above which the transaction cannot be authorised without cardholder verification – PIN or signature verification.

Transactions are analysed by the card issuer and global payment networks in real-time to identify fraud patterns and detect suspicious transactions. You will not be held responsible for fraudulent charges or unauthorised purchases made using the contactless feature on your chip card. You must notify us immediately or as soon as reasonably possible of any unauthorised card use or any suspicious activities.

INTERNET AND OVER THE TELEPHONE TRANSACTION

27. Will PIN be used to make card transactions through the Internet or over the telephone?

No. The PIN that you use at point of sale terminals or ATMs must never be entered into the Internet or given over the telephone. Your PIN card will have no impact or change to transactions made via the Internet or telephone.

OVERSEAS TRANSACTION

28. Do I have to enter a PIN when I use my card overseas?

If you have received a new PIN-enabled card and will be travelling overseas, ensure you have activated your PIN-enabled card before leaving Malaysia. Countries which have not migrated to PIN would still require signature for verification purpose. However, in view that your new card supports PIN for purchases, some countries may require transactions to be completed with a PIN instead of a signature. There is a risk of your card being rejected if you do not enter a PIN when prompted. You must ensure that you select a 6-digit PIN for your new card before leaving Malaysia. If you do not have a PIN for your card, please follow the instructions on how to create a PIN or contact us at the number printed on the reverse side of your card.

RECURRING TRANSACTION

29. Will my recurring transactions i.e. telecommunication, utility and insurance bills be affected?

No, your recurring transactions will not be affected in view that your card number remains unchanged.

SECURITY

30. How do I keep my PIN secure?

It is very important that you keep your PIN secret so that your card is protected against lost and stolen card fraud. Measures to keep your PIN safe include:

- Ensure your PIN is not easy to guess by avoiding numbers that can be associated with you such as:
 - Significant personal dates e.g. Anniversary or Birth dates, months or years in any form or combination;
 - Sequential numbers (such as 345678) and easily identifiable number combinations (such as 111111);
 - Any of the blocks of numbers printed on your card;
 - Other easily accessible personal numbers such as parts of personal telephone numbers, identity card number, or other personal data.
- Do not keep a written record of your PIN;
- Do not allow another person to see your PIN when you enter it;
- Do not keep your PIN in a form that can be readily identified as a PIN;
- Do not disclose your PIN to any other person (including persons in apparent authority, family members or spouse);
- Do not negligently or recklessly disclose your PIN;
- Change your PIN immediately if you become aware that your PIN has become known to someone else

31. How do I prevent my card from being misused or being used to commit fraud?

You and any of your supplementary cardmember must take all reasonable precautions to prevent the card and the card number, the PIN, your password or any other security details of the card or account (the “card security details”) from being misused or being used to commit fraud. These precautions include:

- Sign the card as soon as it is received and comply with any security instructions;
- Protect the card, the PIN, and any card security details;
- Do not allow anyone else to have or use the card;
- Destroy any notification of the PIN and of any card security details;
- Do not write down the PIN or the card security details nor disclose them to anyone else including the police and/or our staff;
- Do not tamper with the card;
- Regularly check that you still have your card;
- Keep card receipts securely and dispose of them carefully;
- Contact us about any suspicious matter or problem regarding the use of the card at a terminal; and
- Check your statements regularly and report any suspicious activities immediately.

You must notify us immediately if:

- Your card is lost or stolen; or
- Your PIN may have been disclosed / compromised; or
- Your card is retained by an ATM; or
- Your address or contact details have changed
- Unauthorised transaction on your card / statement



PIN & PAY - Soalan Lazim

MENGENAI PIN

1. Apakah PIN?

PIN, atau Nombor Pengenal Peribadi, ialah kod rahsia yang diberikan kepada, atau dipilih oleh ahli kad bagi membuktikan mereka adalah pemilik sah kad pembayaran tersebut. PIN untuk kad Malaysia mempunyai enam digit. PIN anda mestilah sentiasa dirahsiakan dan tidak dicatatkan di mana-mana pun.

2. Mengapakah PIN lebih selamat daripada tandatangan?

Penggunaan PIN boleh membantu melindungi pengguna daripada penipuan berkaitan dengan kehilangan atau kecurian kad kerana kad dan PIN diperlukan untuk membuat pembayaran. Itulah sebabnya mengapa anda perlu sentiasa merahsiakan PIN anda.

3. Mengapakah saya perlu mendapatkan kad baharu untuk menggunakan PIN?

Anda akan diberikan kad baharu kerana kad yang ada pada anda sekarang tidak menyokong PIN untuk pembayaran. Mulai 1 Julai 2017, semua pembayaran menggunakan kad melalui terminal pembayaran di Malaysia hanya boleh dibuat melalui PIN.

PIN ANDA

4. Bagaimanakah untuk mendapatkan PIN?

- Hubungi nombor telefon yang tertera pada halaman belakang kad anda untuk perkhidmatan Respons Suara Interaktif (IVR) ATAU
- Kunjungi mana-mana cawangan kami

5. Bolehkah saya menukar PIN saya?

Ya, anda boleh menukar PIN melalui kaedah berikut:

- Melalui mesin ATM Public Bank / Public Islamic Bank
- Hubungi nombor telefon yang tertera pada halaman belakang kad anda untuk perkhidmatan Respons Suara Interaktif (IVR)

6. Adakah PIN yang saya gunakan untuk membuat pembelian sama dengan PIN yang digunakan di ATM?

Ya, setiap kad akan hanya mempunyai satu PIN yang boleh digunakan untuk pengeluaran wang tunai di ATM dan pembelian di tempat jualan.

7. Apa berlaku jika saya memasukkan PIN yang salah?

Anda akan dibenarkan untuk membuat beberapa percubaan sebelum PIN anda disekat. Pengehadan percubaan untuk memasukkan PIN adalah bagi mengelakkan kemungkinan kad anda digunakan oleh penjenayah. Jika PIN anda disekat, hubungi kami untuk memilih PIN baharu.

8. Apa berlaku jika saya terlupa PIN saya?

Sebelum 1 Julai 2017, tandatangan masih boleh digunakan semasa anda menggunakan kad PIN baharu anda, dan jika anda tidak ingat PIN anda semasa membuat urus niaga di tempat jualan. Peruncit berkenaan boleh membantu anda untuk menyempurnakan urus niaga menggunakan tandatangan.

Selepas 1 Julai 2017, anda tidak lagi akan dibenarkan untuk menggunakan kad anda di terminal tempat jualan di Malaysia jika anda tidak tahu PIN anda.

Sebagai langkah keselamatan, anda mesti memasukkan PIN anda di dispenser petrol automatik dan di terminal tanpa pengendali yang lain jika anda diminta memasukkan PIN, walaupun sebelum 1 Julai 2017. Jika anda terlupa PIN anda, anda tidak akan dapat menggunakan kad anda di terminal tanpa pengendali berkenaan.

Jika anda terlupa PIN Kad Kredit anda, hubungi kami di nombor telefon yang tertera pada halaman belakang kad anda untuk memilih PIN baharu sebelum anda menyempurnakan pembelian anda.

Sekiranya anda tidak ingat PIN Kad Debit PB Lifestyle anda, anda dikehendaki menukar Kad anda. Sila kunjungi cawangan yang terdekat untuk menggantikan Kad yang sedia ada.

9. Bolehkah saya meminta untuk mempunyai 2 PIN berasingan untuk transaksi ATM dan POS?

Tidak. Setiap Kad hanya mempunyai satu PIN yang digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan pembelian di Point-of-Sale (POS).

MEMBAYAR DENGAN KAD PIN BAHARU ANDA

10. Bolehkah saya terus menggunakan kad yang ada pada saya selepas menerima kad yang membolehkan penggunaan PIN?

Kad yang ada pada anda akan dinyahaktifkan selepas urus niaga pertama pada kad baharu atau 90 hari selepas kad baharu yang membolehkan penggunaan PIN dikeluarkan, yang mana lebih awal.

11. Bagaimanakah cara untuk mengetahui bila PIN diperlukan?

Anda hanya perlu mengikut arahan yang tertera di terminal. Terminal pembayaran akan menentukan dan meminta PIN, jika diperlukan.

12. Apa berlaku jika saya menggunakan kad PIN baharu saya di terminal yang tidak menyokong PIN?

Terminal akan memproses kad PIN baharu anda tanpa meminta PIN, dan tandatangan anda perlu disahkan.

MEMBAYAR DI DISPENSER PETROL AUTOMATIK DAN TERMINAL LAYAN DIRI LAIN

13. Perlukah saya memasukkan PIN di terminal layan diri ini?

Berkuat kuasa serta-merta, anda mesti memasukkan PIN anda di dispenser petrol automatik dan terminal layan diri lain jika PIN diminta daripada anda. Jika anda lupa PIN anda, anda tidak akan dapat menggunakan kad anda di terminal layan diri berkenaan.

Atau, bagi urus niaga di stesyen petrol, anda boleh membuat bayaran di kaunter pembayaran.

14. Apa berlaku jika saya menggunakan kad di pam layan diri?

Apabila anda menggunakan kad anda di pam layan diri (dispenser petrol automatik) di stesyen petrol, pam layan diri itu akan membenarkan urus niaga petrol sebelum anda mula mengepam petrol ke kereta. Ini dibuat dengan menghantar jumlah prakebenaran pada kad pembayaran kepada kami.

15. Apakah prakebenaran?

Prakebenaran adalah pegangan sementara suatu jumlah tertentu daripada baki yang ada pada kad pembayaran. Ia digunakan untuk mengesahkan bahawa kad tersebut aktif dan mempunyai dana yang mencukupi sebelum petrol didispens.

16. Apakah jumlah yang memerlukan prakebenaran apabila menggunakan pam layan diri?

Oleh sebab prakebenaran diperlukan sebelum petrol didispens, jumlah sebenar petrol yang dipam tidak diketahui semasa prakebenaran diberi. Jumlah yang dipersetujui dengan prakebenaran di pam layan diri di Malaysia ditetapkan pada RM200.

17. Apa berlaku jika jumlah petrol yang dipam kurang daripada jumlah yang dibenarkan?

Jumlah yang diberi prakebenaran bukanlah suatu caj dan wang tidak akan didebitkan daripada akaun kad, tetapi baki yang ada pada kad itu dikurangkan buat sementara oleh jumlah prakebenaran itu. Apabila sahaja anda selesai mengepam petrol, jumlah sebenar bagi petrol yang didispens akan dihantar kepada kami. Ketika ini, jumlah sebenar akan didebitkan daripada akaun kad, dan jumlah prakebenaran itu akan dijelaskan. Bagaimanapun ini akan mengambil masa antara 3-4 hari perniagaan selepas petrol didispens dan prakebenaran diberi.

18. Apa berlaku jika jumlah yang ada adalah kurang daripada RM200 atau jika saya mahu mengelakkan pegangan dana sebanyak RM200 daripada kad saya?

Jika anda mahu mengelakkan prakebenaran di pam layan diri, anda dinasihatkan supaya pergi kepada kasyer yang mana jumlah pembelian yang tepat akan ditolak daripada akaun kad anda.

URUS NIAGA TANPA SENTUH

19. Bolehkah saya menggunakan kad PIN untuk urus niaga tanpa sentuh?

Ya, jika kad tanpa sentuh anda mempunyai PIN, terminal berkenaan akan meminta PIN selepas kad anda diimbas pada alat pembaca tanpa sentuh untuk jumlah urus niaga yang melebihi had tertentu. Bagaimanapun, urus niaga tanpa sentuh yang kecil jumlahnya tidak memerlukan PIN atau tandatangan.

20. Adakah saya perlu memasukkan PIN setiap kali saya menggunakan kad saya di Malaysia?

Tidak, bukan semua urus niaga di tempat jualan memerlukan PIN:

- Urus niaga tanpa sentuh yang kecil jumlahnya/ tidak memerlukan PIN.
- Urus niaga yang dijalankan di terminal yang tidak menyokong PIN masih akan menggunakan tandatangan.

21. Bagaimanakah urus niaga tanpa sentuh ini berfungsi?

Urus niaga tanpa sentuh ini berfungsi melalui penggunaan cip komputer yang tersembunyi dengan antena yang menghantar signal urus niaga tanpa wayar pada jarak dekat tanpa menyentuh terminal saudagar dengan kad tanpa sentuh berkenaan.

Untuk membuat pembayaran, anda hanya perlu menyentuh kad anda dengan permukaan tanpa sentuhan kepada alat pembaca terminal apabila diminta.

Tiada PIN atau tandatangan diperlukan bagi urus niaga tanpa sentuh sehingga RM250 di Malaysia.

Ciri-ciri Keselamatan

- Kad sentiasa dengan anda
 - Anda yang mengawal pembayaran dan tiada peluang untuk orang lain untuk melakukan kad dua kali atau membuat salinan kad anda apabila anda tidak memerhati.
- Cip selamat untuk mengelakkan pemalsuan
 - Setiap urus niaga tanpa sentuh termasuk kod unik yang dikeluarkan oleh cip dalam kad yang berubah bagi setiap pembelian, dengan itu mengelakkan penipu daripada mengulangi semula maklumat yang dibaca daripada cip untuk membuat pembayaran.
- Pengesahan pelanggan bagi pembelian bernilai tinggi
 - Memandangkan teknologi tanpa sentuh direka untuk memudahkan urusan pelanggan di kasyer, anda tidak perlu menandatangani atau memasukkan PIN untuk urus niaga tanpa sentuh di bawah RM250 di Malaysia. Jika urus niaga melebihi RM250, anda masih boleh sentuhkan kad tersebut tetapi akan perlu memasukkan PIN anda atau diminta untuk menandatangani resit.

Tiada Liabiliti Pemegang Kad bagi Pembelian Tanpa Sentuh

Jika terdapatnya percubaan untuk menipu yang kemungkinannya berlaku adalah kecil, anda tidak akan dipertanggungjawabkan atas caj penipuan atau pembelian tanpa kebenaran menggunakan kad cip berciri tanpa sentuh itu. Anda mesti memaklumkan kepada kami dengan serta-merta atau secepat yang mungkin mengenai penggunaan apa-apa kad yang tidak dibenarkan atau aktiviti yang mencurigakan.

Bagaimanapun, anda boleh dipertanggungjawabkan bagi pembelian prakebenaran jika anda cuai dalam menjaga kad atau PIN anda.

22. Bolehkah saya membuat pembelian tanpa sedar jika saya melalui alat pembaca tanpa sentuh?

Kad tanpa sentuh mestilah diletakkan sehampir yang boleh dengan alat pembaca tanpa sentuh di kasyer untuk membolehkan urus niaga direkodkan. Kad tanpa sentuh anda akan hanya berfungsi apabila kad tersebut berada dalam lingkungan 4 sm daripada alat pembaca kad. Selain itu, alat pembaca tersebut perlu dibolehkan fungsinya oleh kasyer and ini hanya akan berlaku apabila kasyer memulakan urus niaga di terminal untuk menerima pembayaran. Jika alat pembaca tanpa sentuh tidak memproses urus niaga berkenaan, ia tidak akan boleh dibaca oleh apa-apa kad tanpa sentuh yang lalu di hadapannya secara tidak sengaja.

23. Apa berlaku jika saya secara tidak sengaja menyentuh kad saya dua kali pada alat pembaca tanpa sentuh itu?

Terminal tanpa sentuh itu hanya boleh memproses satu urus niaga pada satu-satu masa. Walaupun jika kad tanpa sentuh itu tersentuh secara tidak sengaja lebih daripada sekali, anda akan hanya perlu membayar untuk satu urus niaga sahaja.

24. Apa terjadi jika saya mempunyai lebih daripada satu kad tanpa sentuh dalam dompet saya dan saya menyentuh dompet saya kepada alat pembaca tanpa sentuh berkenaan?

Jika anda memegang kad anda kepada alat pembaca dan anda mempunyai kad pembayaran tanpa sentuh lain dengan anda, alat pembaca tersebut mungkin akan mengesan satu lagi kad dan tidak akan menyempurnakan bayaran. Anda perlu mengulang urus niaga berkenaan sekali lagi.

Anda harus memastikan bahawa anda hanya memegang satu kad pada alat pembaca dan sentiasa mengambil ia keluar dari dompet anda

25. Bagaimana jika seorang penipu membaca kad saya dengan meletakkan alat pembaca tanpa sentuh dekat dengan dompet saya?

Jika butir-butir keselamatan kad tanpa sentuh dibaca oleh penipu melalui alat pembaca tanpa sentuh tiruan yang diletakkan berhampiran dengan poket atau dompet anda yang berkemungkinan berlaku adalah kecil, langkah-langkah perlindungan ditempatkan bagi mengelakkan penggunaan kad pemintas tanpa kebenaran. Setiap urus niaga tanpa sentuh termasuk kod unik yang bertukar dengan setiap pembelian, yang hanya boleh digunakan sekali sahaja dan hanya boleh dikeluarkan oleh cip dalam kad tanpa sentuh yang tulen, dan mengelakkan kad palsu daripada dikeluarkan dengan menggunakan butir-butir keselamatan kad yang dipintas.

Jika berlakunya penipuan, anda tidak akan dipertanggungjawabkan atas caj penipuan atau pembelian tanpa kebenaran menggunakan kad cip berciri tanpa sentuh itu. Anda mesti memaklumkan kepada kami dengan serta-merta atau secepat yang mungkin mengenai penggunaan apa-apa kad yang tidak dibenarkan atau aktiviti yang mencurigakan.

26. Bolehkah seorang penipu mencuri kad saya dan menggunakannya untuk mencuri wang daripada akaun saya?

Langkah-langkah perlindungan ditempatkan bagi mengurangkan penggunaan kad tanpa sentuh yang hilang atau dicuri oleh seseorang penipu. Had urus niaga kad tanpa sentuh adalah serendah RM250, dan jika melebihi jumlah tersebut, urus niaga tidak dibenarkan tanpa pengesahan pemegang kad - pengesahan PIN atau tandatangan.

Urus niaga dianalisis oleh pengeluar kad dan rangkaian pembayaran global dalam masa nyata untuk mengenal pasti corak tindakan penipu dan mengesan urus niaga yang mencurigakan. Anda tidak akan dipertanggungjawabkan atas caj penipuan atau pembelian tanpa kebenaran menggunakan kad cip yang berciri tanpa sentuh. Anda mesti memaklumkan kepada kami dengan serta-merta atau secepat yang mungkin mengenai penggunaan apa-apa kad yang tidak dibenarkan atau aktiviti yang mencurigakan.

URUS NIAGA MELALUI INTERNET DAN TELEFON

27. Adakah PIN akan digunakan untuk urus niaga kad melalui Internet atau telefon?

Tidak. PIN yang anda gunakan di terminal tempat jualan atau mesin ATM tidak boleh didedahkan di Internet atau diberikan melalui telefon. Kad PIN anda tidak akan memberi kesan atau mengubah urus niaga yang dibuat melalui Internet atau telefon.

URUS NIAGA DI LUAR NEGARA

28. Perlukah saya memasukkan PIN apabila menggunakan kad saya di luar negara?

Jika anda telah menerima kad baharu yang menyokong PIN dan akan melancong ke luar negara, sila pastikan anda mempunyai PIN untuk kad anda sebelum meninggalkan Malaysia. Negara-negara yang masih belum menggunakan PIN akan meminta anda untuk menurunkan tandatangan untuk pengesahan satu-satu urus niaga. Bagaimanapun, oleh sebab kad baharu anda membenarkan PIN untuk pembelian, sesetengah negara mungkin memerlukan urus niaga diselesaikan dengan PIN dan bukannya tandatangan, dan terdapat risiko kad anda ditolak jika anda tidak memasukkan PIN apabila diminta berbuat demikian. Inilah sebabnya mengapa anda mesti memastikan anda memilih PIN untuk kad baharu anda sebelum meninggalkan Malaysia. Jika belum mempunyai PIN untuk kad anda, ikut arahan kami mengenai cara untuk memilih PIN atau menghubungi kami.

URUS NIAGA BERULANG

29. Adakah urus niaga berulang saya iaitu telekomunikasi, utility dan insurans bil terjejas?

Tidak, urus niaga berulang anda tidak akan terjejas kerana kad baharu anda membawa nombor kad yang sama.

KESELAMATAN

30. Bagaimanakah saya dapat memastikan PIN saya selamat?

Adalah penting anda merahsiakan PIN agar kad anda dilindungi daripada penipuan akibat kehilangan dan kecurian kad. Langkah-langkah untuk memastikan keselamatan PIN anda termasuklah:

- Memastikan PIN anda tidak mudah untuk diteka dengan mengelakkan nombor –nombor yang berkaitan dengan anda seperti:
 - Tarikh peribadi yang penting seperti tarikh, bulan atau tahun Ulangtahun atau tarikh lahir dalam apa-apa bentuk atau kombinasi;
 - Nombor-nombor bersiri (seperti 345678) dan kombinasi nombor yang mudah dikenal pasti (seperti 111111);
 - Apa-apa nombor yang tertera pada kad anda;
 - Nombor peribadi lain yang mudah diakses seperti sebahagian daripada nombor telefon, nombor kad pengenalan, atau data peribadi lain.
- Tidak menyimpan rekod bertulis tentang PIN anda;
- Tidak membenarkan orang lain melihat PIN anda semasa anda memasukkannya;
- Tidak menyimpan PIN anda dalam bentuk yang mudah dikenal pasti sebagai PIN;
- Tidak mendedahkan PIN anda kepada sesiapa pun (termasuk pihak berkuasa, ahli keluarga atau pasangan);
- Tidak dengan secara cuai atau lalai mendedahkan PIN anda;
- Memaklumkan kepada kami dengan segera jika anda menyedari bahawa PIN anda telah diketahui oleh orang lain

KESELAMATAN

31. Bagaimana untuk mengelakkan kad saya daripada disalahgunakan atau digunakan untuk melakukan penipuan?

Anda dan pemegang kad tambahan anda mesti mengambil semua langkah yang perlu untuk mengelakkan kad dan nombor kad, PIN, kata laluan atau apa-apa butir-butir keselamatan kad atau akaun (“butir-butir keselamatan kad”) daripada disalah guna atau digunakan untuk melakukan penipuan. Langkah-langkah ini termasuk:

- Tandatangani kad sebaik sahaja menerimanya dan patuhi arahan keselamatan yang ada;
- Lindungi kad, PIN dan butir-butir keselamatan kad;
- Jangan biarkan sesiapa pun memiliki atau menggunakan kad anda;
- Musnahkan apa-apa notifikasi mengenai PIN dan butir-butir keselamatan kad;
- Jangan tulis PIN atau butir-butir keselamatan kad atau mendedahkannya kepada sesiapa pun termasuk polis dan/atau kakitangan kami;
- Jangan mengubah kad;
- Sentiasa pastikan kad ada dalam simpanan anda;
- Simpan resit kad betul-betul dan buang dengan berhati-hati;
- Hubungi kami mengenai perkara atau masalah yang mencurigakan berhubung dengan penggunaan kad di terminal; dan
- Kerap periksa penyata anda dan laporkan apa-apa aktiviti yang mencurigakan dengan serta-merta.

Maklumkan kepada kami dengan serta-merta jika:

- Kad anda hilang atau dicuri; atau
- PIN anda telah didedahkan atau diketahui oleh orang lain; atau
- Kad anda ditahan oleh mesin ATM; atau
- Alamat atau nombor telefon anda telah bertukar.

