



**A more secure payment method**

**Pay with your 6-digit PIN**

Your Card(s) will be replaced

## Starting March 2016, in phases, all Maybank Cards will be replaced with PIN-enabled Cards.

### What is PIN?

A PIN (Personal Identification Number) is a secured 6-digit code that is either assigned to, or selected by Cardmembers to prove they are the rightful owner of the payment card.

### Why is the bank changing from signature to PIN?

This is an industry-wide security measure that will take effect from January 2017. PIN is safer as it can help to protect against fraud due to lost or stolen cards. Using a PIN ensures there is an additional layer of authentication and safeguards the customer.

### Instead of changing my card, can I opt to use my existing card with a PIN?

The existing card does not meet the technical requirement to support the PIN. Hence we are issuing you a new card.

### With the new card, will there be a change to my existing card number?

For Credit Card, your card number will remain the same.

For Debit Card, you will receive a new card number.

### How and when can I change my card?

For Credit Card, you will receive the new card as per your current delivery arrangement.

For Debit Card, you should get it replaced immediately and we have the following options :

1. We will post the Card to you at your preferred address (please apply via Maybank2u from June 2016 onwards) OR;
2. By walk-in at any Maybank branch (please bring along your existing Debit Card and Identification Card) .

### Is there a fee to change the card?

No, the card will be issued free of charge.

### Will my supplementary Cardmember(s) also require PIN for their transactions?

Yes, your supplementary Cardmember(s) will also require to use PIN for their transactions.

### Will I have to use the PIN for all my transactions?

Yes, you must use your PIN at all point of sale terminals effective January 2017.

### Do I need the PIN to make a payment over the telephone or online?

No, you will not be prompted to key in your PIN for online or telephone payments and you must never reveal it when using these payment channels.

### What about Visa payWave and MasterCard® contactless payments?

For contactless payments, you will be prompted to key in your PIN for transactions above RM250.00. Transactions below RM250.00 made using contactless payment points do not require PIN or signature.

### Could I unknowingly make a purchase if I walk past a contactless reader?

For a contactless card to work, it must be very close to the contactless reader (within 4cm distance between the card and reader). In addition, the cashier would be required to enabled the reader by way of initiating a transaction at the terminal for payment acceptance. If the contactless reader is not processing a transaction, it will not be able to read any contactless card presented by mistake.

### 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.

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

There is a probability where the reader shall detect more than one card. Nevertheless, the transaction would not be complete. You will need to do the transaction again. Please make sure that you take out the intended card from your wallet and have it tap at the reader.

### 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 unauthorised use of the intercepted card security details. Each contactless transaction includes a 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 promptly immediately or as soon as reasonably possible of any unauthorised card use or any suspicious activities.

### 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.

### Would I need to use my PIN for overseas transactions?

Not all overseas terminals support PIN. If the overseas terminal does not support PIN, your signature will still be required to approve the transaction.

### How will I know when a PIN is required?

The card payment terminal will determine if PIN is required and if so, it will prompt you to key in your PIN.

### What should I do if I forget my PIN?

Please call us at Customer Service number reflected at the reverse side of your card for assistance.

### Can I change my PIN?

Yes, you can change your PIN via Maybank2u or at any ATM nearest to you (for Debit Card only). If you require further assistance, do call the Customer Service number reflected at the reverse side of your card.

### Can I continue using my signature card after I have received my PIN-enabled card?

Your signature card will be disabled once you have activated your new PIN card.

### Is the PIN I use for making purchases the same as the PIN that I use to withdraw money at the ATM?

For Credit Card, yes, the PIN is the same provided you have activated the PIN for cash withdrawal.

For Debit Card, yes, you will have the same PIN for cash withdrawal as well as purchase.

### What happens if I enter the wrong PIN?

For security purpose, your PIN will be blocked after three incorrect attempts. You can then contact us for a new PIN.

### How do I replace my card if I am residing overseas?

For Credit Card, we will send the new PIN card to your registered overseas address.

For Debit Card, please use the Maybank2u to apply for change of card. The new PIN card will be sent to your registered address.

### I am currently having a Maybank Picture Card.

#### Will I get the same Picture Card for replacement?

No. You will be given the generic Debit Card and if you want the Picture Card, you will need to re-apply and there will be a fee of RM26.50.

### How do I keep my PIN secure?

It is very important that you keep your PIN a secret so that your card is protected against lost and stolen card fraud. Please ensure that your PIN number is not predictable by avoiding numbers that can be associated with you such as significant personal dates (e.g. birthday or anniversary dates), telephone number, or driver's license number. Other measures to keep your PIN safe include;

- Do not keep a written record of your PIN
- Do not allow another person to see your PIN when you enter it or if it is displayed.
- 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
- Notify your card issuer immediately if you become aware that your PIN has become known to someone else; and
- Ensure any supplementary cardmembers who have access to your PIN-enabled Card to keep the PIN secure as set out above.



**Maybank Islamic**

**Maybank**

Mulai Mac 2016, semua Kad Maybank akan digantikan dengan Kad PIN secara berperingkat.

#### Apakah PIN?

PIN (Nombor Pengenalan Peribadi) ialah kod rahsia 6-digit yang diberikan kepada pemegang kad atau dipilih oleh pemegang kad untuk membuktikan bahawa mereka adalah pemilik sah kad pembayaran tersebut.

#### Mengapakah bank menukar dari tandatangan kepada PIN?

Ini adalah langkah keselamatan untuk seluruh industri yang akan berkuat kuasa mulai Januari 2017. PIN adalah lebih selamat kerana ia boleh mengelakkan penipuan atas kehilangan atau kecurian kad. Penggunaan PIN dapat memastikan lapisan keselamatan tambahan untuk pengesahan serta perlindungan ke atas pelanggan terjamin.

#### Selain daripada menukar kad, bolehkah saya memilih untuk menggunakan kad yang sedia ada dengan PIN?

Kad yang sedia ada tidak memenuhi keperluan teknikal untuk menyokong PIN. Oleh itu, kami mengeluarkan Kad baharu untuk anda.

#### Dengan kad baharu, adakah perubahan ke atas nombor kad sedia ada saya?

Untuk Kad Kredit, nombor kad anda tidak akan berubah.

Untuk Kad Debit, anda akan menerima nombor kad yang baharu.

#### Bagaimana dan bilakah saya boleh menukar kad saya?

Untuk Kad Kredit, anda akan menerima kad baharu seperti urusan penghantaran semasa anda.

Untuk Kad Debit, anda perlu menggantikan kad dengan segera dan kita mempunyai pilihan-pilihan berikut :

1. Kami akan menghantar Kad ke alamat pilihan anda (sila mohon melalui Maybank2u mulai bulan Jun 2016) ATAU;
2. Dimana-mana cawangan Maybank (sila bawa bersama Kad Debit sedia ada dan Kad Pengenalan anda).

#### Adakah fi dikenakan atas pertukaran kad?

Tidak, kad akan dikeluarkan secara percuma.

#### Adakah Ahli Kad tambahan saya juga memerlukan PIN untuk transaksi mereka?

Ya, Ahli Kad tambahan anda juga perlu menggunakan PIN untuk transaksi mereka.

#### Adakah saya perlu menggunakan PIN untuk semua transaksi saya?

Ya, anda mesti menggunakan PIN pada terminal pembayaran berkuat kuasa bulan Januari 2017.

#### Adakah saya perlu menggunakan PIN untuk pembayaran melalui telefon atau atas talian?

Tidak, anda tidak akan diminta untuk memasukkan PIN untuk pembayaran atas talian atau telefon dan anda tidak perlu mendedahkannya apabila menggunakan saluran-saluran pembayaran ini.

#### Bagaimana pula pembayaran tanpa sentuh dengan Visa payWave dan MasterCard® contactless?

Untuk pembayaran tanpa sentuh, anda akan diminta untuk memasukkan PIN untuk transaksi melebihi RM250.00. Untuk transaksi di bawah RM250.00, PIN atau tandatangan tidak diperlukan.

#### Bolehkah saya membuat pembelian tanpa disedari jika saya berjalan lalu pembaca tanpa sentuh?

Untuk kad tanpa sentuh berfungsi, ia mestilah berhampiran dengan pembaca kad tanpa sentuh (dalam jarak 4 cm antara kad dan pembaca). Di samping itu, juruwang akan diperlukan untuk membolehkan pembaca kad memulakan transaksi di terminal untuk penerimaan bayaran. Jika pembaca kad tidak memproses transaksi, ia tidak akan membaca apa-apa kad tanpa sentuh yang dibentangkan dengan tidak sengaja.

#### Apakah yang akan berlaku jika saya tidak sengaja melambai kad saya dua kali pada pembaca tanpa sentuh?

Terminal tanpa sentuh hanya boleh memproses satu transaksi pada satu masa. Walaupun kad tanpa sentuh dengan tidak sengaja dilambai lebih daripada sekali, anda hanya akan dicaj sekali sahaja untuk urus niaga tersebut.

#### Apakah yang akan berlaku jika saya mempunyai lebih dari satu kad tanpa sentuh dalam dompet dan saya lambaikan dompet saya pada pembaca tanpa sentuh?

Kemungkinan pembaca tanpa sentuh boleh mengesan lebih dari satu kad. Walau bagaimanapun, urus niaga itu tidak akan lengkap. Anda akan perlu melakukan transaksi lagi. Sila pastikan anda mengeluarkan kad dari dompet anda dan sentuh pada pembaca.

#### Apakah yang akan berlaku jika penipu membaca kad saya dengan meletakkan pembaca tanpa sentuh berhampiran dengan dompet saya?

Sekiranya berlaku dimana butir-butir keselamatan kad tanpa sentuh dibaca oleh penipu melalui pembaca tanpa sentuh yang berhampiran dengan poket atau dompet anda, terdapat ciri-ciri perlindungan yang akan mengelakkan penggunaan butiran keselamatan kad tanpa kebenaran dari kad yang dipintas. Setiap transaksi tanpa sentuh terdapat satu kod unik yang berubah dengan setiap pembelian, di mana ia hanya boleh digunakan sekali sahaja dan dijana oleh cip dalam kad tanpa sentuh yang asal serta untuk menghalang kad palsu dihasilkan dari butiran keselamatan kad yang dipintas.

Sekiranya berlaku penipuan, anda tidak akan bertanggungjawab ke atas penggunaan ciri-ciri tanpa sentuh pada kad cip anda untuk caj penipuan atau pembelian yang tidak dibenarkan. Anda mesti memaklumkan kami dengan segera atau secepat yang mungkin bagi mengelakkan penggunaan kad yang tidak dibenarkan atau aktiviti yang mencurigakan.

#### Bolehkah penipu yang mencuri kad saya dan menggunakannya sehingga akaun bank saya dikosongkan?

Terdapat ciri-ciri perlindungan yang dapat mengurangkan penggunaan kad tanpa sentuh yang hilang atau dicuri oleh penipu. Had transaksi tanpa sentuh minimum yang serendah RM250, memudahkan transaksi yang melebihi had minimum tidak dibenarkan tanpa pengesahan dari pemegang Kad PIN atau tandatangan yang sah.

#### Perlukah saya menggunakan PIN untuk transaksi di luar negara?

Tidak semua terminal di luar negara menyokong PIN. Sekiranya terminal di luar negara tidak menyokong PIN, tandatangan anda masih diperlukan untuk meluluskan transaksi.

#### Bagaimana saya tahu bila PIN diperlukan?

Terminal pembayaran kad akan menentukan sama ada PIN diperlukan dan sekiranya perlu, ia akan meminta anda untuk memasukkan PIN anda.

#### Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya saya terlupa PIN saya?

Sila hubungi kami di nombor Khidmat Pelanggan yang tertera di belakang kad anda untuk bantuan.

#### Bolehkah saya menukar PIN saya?

Ya, anda boleh menukar PIN anda melalui Maybank2u atau dimana-mana ATM yang berhampiran anda (untuk Kad Debit sahaja). Jika anda memerlukan bantuan lanjut, sila hubungi nombor Khidmat Pelanggan yang tertera di belakang kad anda.

#### Bolehkah saya terus menggunakan kad tandatangan selepas menerima kad PIN saya?

Kad tandatangan anda akan luput selepas anda mengaktifkan kad PIN baharu anda.

#### Adakah PIN yang saya gunakan untuk membuat pembelian sama dengan PIN yang digunakan untuk pengeluaran wang di ATM?

Untuk Kad Kredit, ya, PIN yang sama akan digunakan dengan syarat anda mengaktifkan kemudahan pengeluaran tunai.

Untuk Kad Debit, ya, anda akan mempunyai PIN yang sama untuk pengeluaran tunai serta pembelian.

#### Apakah akan berlaku jika saya memasukkan PIN yang salah?

Bagi tujuan keselamatan, PIN anda akan disekat selepas tiga percubaan yang salah. Kemudian, anda boleh hubungi kami untuk mendapatkan PIN baharu.

#### Bagaimanakah saya menggantikan kad jika saya menetap di luar negara?

Untuk Kad Kredit, kami akan menghantar kad PIN baharu ke alamat berdaftar luar negara anda.

Untuk Kad Debit, sila gunakan Maybank2u untuk memohon pertukaran kad. Kad PIN baharu akan dihantar ke alamat berdaftar anda.

#### Saya kini mempunyai Kad Gambar Maybank. Adakah saya akan mendapat Kad Gambar yang sama sebagai pengganti?

Tidak. Anda akan diberikan Kad Debit generik dan jika anda mahu Kad Gambar, anda perlu membuat permohonan semula dengan bayaran sebanyak RM26.50.

#### Bagaimana boleh saya memastikan PIN saya selamat?

Ia adalah penting bagi anda untuk merahsiakan PIN anda supaya kad anda dilindungi daripada penipuan akibat kehilangan dan kecurian kad. Pastikan PIN anda tidak mudah diteka dengan mengelakkan penggunaan nombor yang boleh dikaitkan dengan anda seperti tarikh peribadi yang penting (contohnya, tarikh hari lahir atau hari ulang tahun anda), nombor telefon atau nombor lesen pemandu. Antara langkah-langkah lain bagi memastikan keselamatan PIN anda termasuk:

- Tidak menyimpan rekod bertulis tentang PIN anda;
- Tidak membenarkan orang lain melihat PIN anda semasa anda memasukkannya atau semasa ia dipaparkan;
- 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 mendedahkan PIN anda akibat kecuaiian atau kelalaian;
- Memaklumkan pengeluar kad dengan segera jika anda menyedari bahawa PIN anda telah diketahui oleh orang lain; dan
- Pastikan ahli kad tambahan yang boleh mengakses kad PIN anda untuk memastikan PIN selamat seperti yang dinyatakan di atas.



**Kaedah pembayaran yang lebih selamat**

**Bayar dengan PIN 6-digit anda**

*Kad anda akan digantikan*



**Maybank Islamic**

**Maybank**