

Accepting Payments with PIN

Do all transactions at my POS terminal need PIN?

No, not all transactions at point of sale (POS) will need PIN:

- Low-value Visa payWave and MasterCard® contactless transactions for amounts below a certain limit do not require PIN.
- International transactions (with cards issued by banks outside Malaysia) may be approved with signature and not require a PIN.

Can customers still use the Visa payWave and MasterCard® contactless option?

Yes. If the Visa payWave and MasterCard® contactless card has a PIN, the terminal will prompt for PIN after the card is tapped on the payment reader for transaction above RM250. However, transactions below RM250 do not require PIN or signature.

How will I know when PIN is required?

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

What if customers are not prompted to enter a PIN?

Signature is required to authorise their transaction. Transactions below RM250 do not require PIN for Visa payWave and MasterCard® contactless.

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

No. The PIN that customers use at point of sale terminals or ATMs must never be entered into the Internet or provided over the telephone.

Menerima Pembayaran dengan PIN

Adakah semua transaksi di terminal tempat jualan memerlukan PIN?

Tidak, bukan semua transaksi di tempat jualan memerlukan PIN:

- Amaun transaksi Visa payWave dan MasterCard® contactless di bawah had tertentu tidak memerlukan PIN.
- Transaksi antarabangsa (dengan kad yang dikeluarkan oleh bank di luar Malaysia) boleh diluluskan dengan tandatangan dan tidak memerlukan PIN.

Adakah pelanggan masih boleh melaksanakan transaksi Visa payWave dan MasterCard® contactless?

Ya. Jika kad Visa payWave dan MasterCard® contactless mempunyai PIN, terminal akan meminta PIN selepas kad diimbis pada pembaca bayaran bagi amaun transaksi yang melebihi RM250. Walau bagaimanapun, transaksi kurang daripada RM250 tidak memerlukan PIN atau tandatangan.

Bagaimanakah cara untuk saya mengetahui jika PIN diperlukan?

Anda hanya perlu mengikuti arahan pada terminal. Terminal pembayaran yang membaca kad akan menentukan dan meminta PIN jika diperlukan.

Bagaimanakah jika pelanggan tidak diminta untuk memasukkan PIN?

Tandatangan akan diperlukan bagi mengesahkan transaksi. Amaun transaksi kurang daripada RM250 tidak memerlukan PIN untuk Visa payWave dan MasterCard® contactless.

Adakah PIN digunakan untuk transaksi kad melalui Internet atau telefon?

Tidak. PIN yang digunakan oleh pelanggan pada terminal tempat jualan atau mesin ATM sama sekali tidak boleh didedahkan di Internet atau diberikan melalui telefon.

PIN & PAY

CREDIT. DEBIT. CHARGE. PREPAID

PIN & BAYAR

KREDIT. DEBIT. CAJ. PRABAYAR



INTRODUCING YOUR NEW PIN TERMINAL

MEMPERKENALKAN TERMINAL PIN BAHARU ANDA

www.maybank.com.my/pinandpay



About PIN

What is PIN?

A PIN (Personal Identification Number) is a secured 6-digit code that is either assigned to, or selected by cardholders 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. This is because both the card and the PIN must be used together to make a payment. This is why you must always keep your PIN safe and secured.

Your New Card Terminal

Do I need to change my POS terminal?

Yes. Your point of sale terminal software needs to be updated to enable prompting for PIN. This terminal software update will need to be completed before 1 January 2017.

Will customers receive new cards?

Yes, all customers will need to be issued with new cards because current cards do not support PIN for payment. Customers who have yet to receive new PIN cards will continue to pay using signature. All credit, debit, charge and prepaid cards in Malaysia will need to be replaced by 1 January 2017.

What happens if my terminal has not been updated yet and customers come with a PIN card?

It will process new PIN cards without prompting for PIN just like it does for existing signature cards, and the customer's signature will need to be verified.

Tentang PIN

Apakah PIN?

PIN (Nombor Pengenalan Peribadi) ialah kod rahsia 6-digit yang diberikan kepada pemegang kad atau dipilih oleh mereka bagi membuktikan mereka ialah 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 membantu untuk melindungi daripada penipuan jikalau kad hilang atau dicuri. Ini kerana kad dan PIN mesti digunakan bersama-sama untuk membuat pembayaran. Oleh itu, anda perlu sentiasa menyimpan PIN anda selamat dan terjamin.

Terminal Kad Baharu Anda

Perluakah saya menukar terminal jualan?

Ya. Perisian terminal jualan anda perlu dikemas kini bagi membolehkan penggunaan PIN. Pengemaskinian ini perlu disempurnakan sebelum 1 Januari 2017.

Adakah pelanggan akan menerima kad baharu?

Ya, semua pelanggan akan diberikan kad baharu kerana kad semasa tidak menyokong PIN untuk pembayaran. Pelanggan yang belum menerima kad PIN baharu boleh terus membayar menggunakan tandatangan. Semua kad kredit, debit, caj dan prabayar di Malaysia perlu ditukar sebelum 1 Januari 2017.

Apakah yang akan berlaku jika terminal saya belum dikemas kini dan pelanggan menggunakan kad PIN?

Terminal akan memproses kad PIN baharu tanpa meminta PIN sama seperti kad tandatangan sekarang, dan tandatangan pelanggan perlu disahkan.



Helping Customers With PIN

Can customers ask me to enter their PIN for them?

No. For security reasons, the customer's PIN must never be shared with anyone, not even employees of the card issuer.

What happens if customer enter the wrong PIN?

Customer will be allowed three attempts before their PIN is blocked. Limited PIN tries protects customers against the possibility of unauthorised usage of their card.

What happens if customers forget their PIN?

Before 1 July 2017, signature will be allowed if customers cannot remember their PIN. This is called PIN bypass. PIN bypass is activated by pressing OK or Enter, depending on the terminal, instead of typing the PIN. Assist customers to use PIN bypass but only if they have forgotten their PIN.

PIN bypass is not supported for Visa payWave and MasterCard® contactless transactions. Perform a new transaction by reinserting the card to do PIN bypass.

After 1 July 2017, PIN bypass will no longer be allowed for Malaysian cards and they will be declined automatically if PIN is prompted but not entered.

What if customers have not received new cards with PIN?

Before 1 January 2017, terminal that has been upgraded for PIN will continue to accept signature cards and will not prompt for PIN but the customer's signature will still need to be verified. After 1 January 2017, signature-only cards will not be valid for Malaysia usage.

What happens if overseas customers do not have PIN cards?

Signature will still be a valid form of authorisation for many visitors from overseas.

Membantu Pelanggan Menggunakan PIN

Bolehkah pelanggan meminta saya memasukkan PIN untuk mereka?

Tidak. Atas sebab keselamatan, PIN pelanggan sama sekali tidak boleh dikongsi dengan sesiapa pun, termasuk kakitangan pengeluaran kad.

Apakah yang akan berlaku jika pelanggan memasukkan PIN yang salah?

Pelanggan dibenarkan membuat tiga percubaan sebelum PIN mereka disekat. Percubaan PIN yang terhad melindungi pelanggan daripada kemungkinan kad mereka digunakan untuk transaksi yang tidak sah.

Apakah yang akan berlaku jika pelanggan terlupa PIN mereka?

Sebelum 1 Julai 2017, tandatangan masih dibenarkan jika pelanggan terlupa PIN. Ini dipanggil pintasan PIN.

Pintasan PIN diaktifkan dengan menekan OK atau Enter, bergantung pada terminal, dan bukannya selepas PIN dimasukkan. Bantu pelanggan untuk menggunakan pintasan PIN hanya jika mereka terlupa PIN.

Pintasan PIN tidak dibenarkan untuk transaksi Visa payWave dan MasterCard® contactless. Bagi memintas PIN, mulakan transaksi baru dengan memasukkan kad semula.

Selepas 1 Julai 2017, pintasan PIN tidak lagi dibenarkan untuk kad Malaysia dan ia akan ditolak secara automatik jika PIN diminta tetapi tidak dimasukkan.

Bagaimanakah jika pelanggan belum menerima kad PIN baharu?

Sebelum 1 Januari 2017, terminal yang telah dinaik taraf untuk PIN akan terus menerima kad tandatangan dan tidak akan meminta PIN, tetapi tandatangan pelanggan masih perlu disahkan. Selepas 1 Januari 2017, kad tandatangan tidak lagi dibenarkan untuk digunakan di Malaysia.

Apakah yang akan berlaku jika pelanggan dari luar negara tidak mempunyai kad PIN?

Tandatangan masih sah digunakan bagi pelanggan dari luar negara.