Effective 1 July 2017, signatures will no longer be accepted for cards payment. All card payments at point of sale terminals in Malaysia must be authorised with a 6-digit Personal Identification Number (PIN).

<u>FAQs ON MAYBANK AND MAYBANK ISLAMIC PIN AND PAY CREDIT, CHARGE, CORPORATE AND PREPAID CARD</u>

CARD AND PIN ACTIVATION	
1.	**I have received the new PIN-enabled card. How can I activate the card?** For Credit/Charge cards, you may proceed to activate via the following channels: 1. Short Messaging Service (SMS) number 66628 2. Maybank2u (www.maybank2u.com) OR; 3. Interactive Voice Response (IVR) (Call 1300 88 6688 -Card Activation and Set PIN, press*1) *Note:* *I. For Corporate Cardholders, a temporary PIN will be sent to your mobile number upon successful activation via the SMS option. Kindly proceed to the nearest ATM within 72 hours to set your permanent PIN.* *II. For Prepaid Card, please submit the registration form and photocopy of IC (front and back) via Fax :03-2070 6688 or email to prepaidcard@maybank.com.my for card activation. The Bank will send a SMS notification to your registered mobile phone number once the Card is registered and activated.*
2.	**Upon activation of the new card, how shall I set the PIN?** The PIN can be set via the following channels: 1. For Maybank2u user, please set PIN via Maybank2u - Log on > Card Management > Select Card to set PIN > Click SET PIN NOW 2. For non-Maybank2u user, please contact our Customer Service Hotline at 1300886688 (Card Activation and Set PIN, press*1, Set PIN press 2)
FORGOTTEN / WRONG PIN	
3	**What happens if I enter the wrong PIN?** For security purpose, your PIN will be blocked after three (3) incorrect attempts. Kindly contact our Customer Service Hotline to unblock PIN for your card. For new PIN, you may request through the following channels: 1. For Maybank2u user, please set PIN via Maybank2u - Log on > Card Management > Select Card to set PIN > Click SET PIN NOW 2. For non-Maybank2u user, please contact our Customer Service Hotline at 1300886688 (Card Activation and Set PIN, press*1, Set PIN press 2)

4. **What should I do if I have forgotten my PIN?**

You may reset the PIN via following channels:

1. For Maybank2u user, please reset PIN via Maybank2u - Log on > Card Management > Select Card to set PIN > Click SET PIN NOW
2. Go to the nearest Maybank branch to reset your PIN
3. Contact our Customer Service Hotline at 1300886688

OVERSEAS

5. **What shall I do before travelling overseas?**

If you have received your new PIN & Pay Card, do ensure that you have activated and set a PIN for your Card before travelling overseas.
For card activation and channels to set your PIN, refer to FAQ no. 1 and 2.

6 **Will I have to enter a PIN when I use my card overseas?**

As your new Card supports PIN for purchases, some countries may require transactions to be completed with a PIN instead of a signature, and there is a risk of your Card being rejected if you do not enter a PIN when prompted. This is why you must ensure that you have set a PIN for your new Card before leaving Malaysia. However, for countries that have yet to migrate to PIN-based payment, you will be required to sign for verification to complete the transaction.

7 **I am currently overseas and forgot to bring my PIN card. How can you assist me to allow the transaction to be made using my signature?**

Regrettably, we are unable to assist further as your signature card has been disabled and the PIN card is required to complete the transaction.

8 **Malaysia has adopted 6-digit PIN. Will there be any problem if I use my PIN-based payment card in other countries that adopt 4-digit PIN?**

International Payment card schemes rules require all terminals globally to accept 4 to 6- digit PIN. There should not be any issue using your 6 digit PIN card overseas. If you do face difficulty at any overseas terminal, please request the merchant to allow you to complete the transaction using signature, or you may opt for a different payment method if the merchant refuses to allow signatures.

9. **Which countries require PIN for card payment?**

The following list is an indication of markets that support online PIN at POS, and where Malaysian cardholders with PIN enabled cards can be expected to be prompted for PIN at some or all POS terminals . Please note that this list is not exhaustive, and cannot be guaranteed to be completely accurate. Please treat it as an indication only.

Asia Pacific	Europe / Africa	South America	Middle East / Africa
Australia	Austria	Brazil	Israel
Indonesia	Czech Republic	Colombia	Qatar
Korea	Germany	Mexico	South Africa
New Zealand	Greece		UAE
	Hungary		
	Italy		
	Netherlands		
	Poland		
	Russia		
	Spain		
	Switzerland		
	Turkey		

CARD USAGE AFTER 1 July 2017	
10	**I am currently at the merchant and had forgotten to bring my PIN card. How can you assist me to allow this transaction to be made?** Regrettably, we are unable to assist further as the PIN card is required to complete the transaction.
TEMPORARY PIN	
11	**Can I make purchases using the Temporary PIN received from Maybank?** For security reason, only permanent PIN will be accepted. Please ensure you have changed your Temporary PIN to a permanent PIN before you start making purchases.

FAQS ON MAYBANK MYDEBIT CARD

1.	**What will happen if I have not replaced my debit card to MyDebit on July 1, 2017?** You will not be able to use your debit card for retail purchases.
2.	**Can I still use my card for ATM withdrawal?** Effective 17 July 2017, the old card will be disabled and you will not be able to withdraw cash using the card.
3.	**What I need to do to get my new MyDebit Card?** Kindly proceed to any nearest Maybank Branch or Kiosk (please refer to Appendix 1 for Maybank Kiosk locations) for immediate replacement to the MyDebit card. You may also request the card via Maybank2u. The card will be delivered to you within 21 working days.
4.	**If I am overseas, will my card be affected too?** Yes, you may want to get the replacement via Maybank2u or contact your home branch for the replacement.
5.	**How do I activate the new MyDebit applied via Maybank2u which I received via mail?** You may activate your new MyDebit Card via Maybank2u, ATM or Maybank Group Contact Centre at 1300886688.
6.	**How do I set a PIN for the new MyDebit card which I received via mail?** Kindly use your current PIN for the new MyDebit card received.

Mulai 1 Julai 2017, tandatangan tidak lagi akan diterima untuk pembayaran kad. Semua pembayaran kad di terminal jualan di Malaysia mesti diberi pengesahan dengan Nombor Pengenalan Peribadi 6 digit (PIN).

SOALAN LAZIM - MAYBANK DAN MAYBANK ISLAMIC KAD PIN AND PAY KREDIT, CAJ, KORPORAT DAN KAD PRABAYAR.

PENGAKTIFAN KAD AND PIN	
1	**Saya telah menerima kad PIN yang baru. Bagaimanakah saya boleh mengaktifkan kad?** Untuk kad Kredit / Caj, anda boleh meneruskan untuk mengaktifkan melalui saluran berikut: 1. Perkhidmatan Pesanan Ringkas (SMS) 66628 2. Maybank2u (www.maybank2u.com) ATAU; 3. Respons Suara Interaktif (IVR) (Panggil 1300 88 6688- Pengaktifan Kad dan 4. Penetapan PIN, tekan * 1) *Nota:* *i. Untuk Kad Korporat, PIN sementara akan dihantar ke telefon bimbit anda selepas pengaktifan kad melalui pilihan Perkhidmatan Pesanan Ringkas (SMS). Sila tukar kepada PIN tetap di ATM Maybank yang berdekatan dalam masa 72 jam.* *ii. Untuk Kad Prabayar, sila hantar borang pendaftaran dan salinan Kad Pengenalan IC (depan dan belakang) melalui faks 03-20706688 atau emel ke prepaidcard@maybank.com.my untuk pengaktifan kad. Pihak Bank akan menghantar mesej SMS ke nombor telefon anda setelah Kad berjaya didaftarkan serta diaktifkan.*
2	**Setelah pengaktifan kad baru, bagaimanakah saya boleh menetapkan PIN?** PIN boleh ditetapkan melalui saluran berikut: 1. Bagi pengguna Maybank2u, sila tetapkan PIN melalui Maybank2u - Log on > Card Management > Select Card to set PIN > Click SET PIN NOW 2. Bagi pengguna bukan Maybank2u, sila hubungi Talian Perkhidmatan Pelanggan kami di 1300886688 (Card Activation and Set PIN, press*1, Set PIN press 2)
LUPA / SALAH PIN	
3	**Apa yang akan berlaku jika saya memasukkan PIN yang salah?** Bagi tujuan keselamatan, PIN anda akan disekat selepas tiga(3) percubaan yang salah. Anda boleh menghubungi Talian Perkhidmatan Pelanggan kami untuk membuka sekatan PIN untuk kad anda. Anda boleh memohon PIN baru melalui saluran berikut: 1. Bagi pengguna Maybank2u, sila tetapkan PIN melalui Maybank2u - Log on > Card Management > Select Card to set PIN > Click SET PIN NOW 2. Bagi pengguna bukan Maybank2u, sila hubungi Talian Perkhidmatan Pelanggan kami di 1300886688 (Card Activation and Set PIN, press*1, Set PIN press 2)

4.	**Apa yang perlu saya lakukan jika saya terlupa PIN?** Anda boleh menetapkan semula PIN melalui saluran berikut: 1. Bagi pengguna Maybank2u, sila tetapkan semula PIN melalui Maybank2u - Log on > Card Management > Select Card to set PIN > Click SET PIN NOW 2. Pergi ke cawangan Maybank terdekat untuk menetapkan semula PIN 3. Hubungi Talian Perkhidmatan Pelanggan kami di 1300886688
LUAR NEGARA	
5	**Apa yang perlu saya lakukan sebelum melancong ke luar negara?** Jika anda telah menerima kad PIN & Pay yang baru , sila pastikan anda mengaktifkan dan menetapkan PIN untuk Kad anda sebelum melancong ke luar negara. Untuk pengaktifan kad dan tetapkan PIN, sila lihat Soalan Lazim no 1 dan 2.
6	**Adakah saya perlu memasukkan PIN apabila saya menggunakan kad saya di luar negara?** Oleh kerana Kad baru anda menyokong PIN untuk pembelian, sesetengah negara mungkin memerlukan PIN untuk urus niaga diselesaikan dan bukannya tandatangan, dan terdapat risiko Kad anda mungkin ditolak jika anda tidak memasukkan PIN apabila digesa. Inilah sebabnya mengapa anda perlu memastikan bahawa anda telah menetapkan PIN untuk Kad baru anda sebelum meninggalkan Malaysia. Walau bagaimanapun, untuk negara yang belum menggunakan PIN untuk pembayaran, anda akan diminta menandatangani pengesahan untuk menyelesaikan transaksi.
7	**Saya kini berada di luar negara dan terlupa untuk membawa kad PIN saya. Bagaimanakah anda membantu saya untuk membenarkan urus niaga dibuat menggunakan kad tanda tangan yang lama?** Kami tidak dapat membantu kerana kad tanda tangan anda yang lama telah dibatalkan dan kad PIN diperlukan untuk menyelesaikan transaksi.
8	**Malaysia telah menggunakan PIN 6 digit. Adakah terdapat masalah jika saya menggunakan kad pembayaran berasaskan PIN di negara lain yang menggunakan PIN 4 digit?** Peraturan skim kad Pembayaran Antarabangsa memerlukan semua terminal di seluruh dunia menerima 4 hingga 6 digit PIN. Tiada sebarang masalah jika menggunakan kad PIN 6 digit anda di luar negara. Sekiranya anda menghadapi kesukaran di mana-mana terminal di luar negara, sila meminta pedagang membenarkan anda menyelesaikan transaksi dengan menggunakan tandatangan, atau anda boleh memilih kaedah pembayaran yang berbeza jika pedagang enggan membenarkan tandatangan.
9	**Negara manakah yang memerlukan PIN untuk pembayaran kad?** Senarai berikut adalah petunjuk untuk pasaran yang menyokong PIN dalam terminal jualan dan di mana pemegang kad Malaysia dengan kad diaktifkan PIN dijangka akan diminta untuk PIN pada beberapa atau semua terminal jualan dalam pasaran. Sila ambil perhatian bahawa senarai ini tidak lengkap, dan tidak boleh dijamin sepenuhnya. Senarai ini adalah sebagai petunjuk sahaja.

Asia Pacific	Europe / Africa	South America	Middle East / Africa
Australia	Austria	Brazil	Israel
Indonesia	Czech Republic	Colombia	Qatar
Korea	Germany	Mexico	South Africa
New Zealand	Greece		UAE
	Hungary		
	Italy		
	Netherlands		
	Poland		
	Russia		
	Spain		
	Switzerland		
	Turkey		

PENGGUNAAN KAD SELEPAS 1 JULY 2017

10 **Saya kini berada di pedagang dan terlupa untuk membawa kad PIN saya. Bagaimanakah anda membantu saya untuk membenarkan transaksi ini dilaksanakan?**

Kami tidak dapat membantu kerana kad PIN diperlukan untuk menyelesaikan transaksi.

PIN SEMENTARA

11 **Bolehkah saya membuat pembelian menggunakan PIN Sementara yang diterima dari Maybank?**

Atas alasan keselamatan, hanya PIN tetap akan diterima. Sila pastikan anda telah menukar PIN Sementara anda ke PIN tetap sebelum anda mula membuat pembelian.

SOALAN LAZIM MAYBANK MYDEBIT CARD

1. **Apa yang akan berlaku sekiranya saya tidak menggantikan kad debit saya ke MyDebit pada 1 Julai 2017?**

   Anda tidak dapat menggunakan kad debit anda untuk pembelian runcit.

2. **Bolehkah saya menggunakan kad saya untuk pengeluaran ATM?**

   Mulai 17 Julai 2017, semua pengeluaran ATM akan dibatalkan dan anda tidak akan dapat mengeluarkan wang tunai menggunakan kad yang lama.

3. **Apa yang perlu saya lakukan untuk mendapatkan Kad MyDebit yang baru?**

   Sila pergi ke mana-mana Cawangan atau Kiosk Maybank yang berdekatan (sila rujuk Lampiran 1 di lokasi Kiosk Maybank) untuk penggantian segera ke MyDebit. Anda juga boleh meminta kad melalui Maybank2u. Kad akan dihantar kepada anda dalam masa 21 hari bekerja.

4. **Jika saya di luar negara, adakah kad saya akan terjejas juga?**

   Ya. Anda perlu membuat kad gantian melalui Maybank2u atau sila hubungi cawangan rumah untuk penggantian.

5. **Bagaimanakah saya mengaktifkan Kad baru MyDebit yang di pohon melalui Maybank2u yang saya terima melalui pos?**

   Anda boleh mengaktifkan Kad baru MyDebit anda melalui Maybank2u, ATM atau Talian Perkhidmatan Pelanggan Kumpulan Maybank di 1300886688.

6. **Bagaimanakah saya menetapkan PIN untuk Kad baru myDebit yang saya terima melalui pos?**

   Sila gunakan PIN semasa untuk kad MyDebit yang baru diterima.