

SOALAN LAZIM BAGI KAD PIN & BAYAR
(Pindaan November 2017)
1. Apakah PIN?

PIN, atau Nombor Pengenalan Peribadi, adalah kod rahsia yang diberikan kepada ahli kad atau dipilih oleh mereka bagi membuktikan mereka ialah pemilik sah kad pembayaran tersebut. PIN 6 digit anda mestilah sentiasa dirahsiakan, tidak boleh dicatatkan atau didedahkan.

2. Mengapakah PIN lebih selamat daripada tandatangan?

Penggunaan PIN boleh membantu melindungi pengguna daripada penipuan akibat kehilangan atau kecurian kad kerana kedua-dua kad dan PIN diperlukan untuk pengesahan transaksi. Oleh itu, anda perlu sentiasa merahsiakan PIN anda.

3. Apakah kad PIN baharu?

Kad PIN adalah kad pembayaran yang membenarkan anda untuk membuat pembelian dengan memasukkan PIN 6 digit, dengan tanpa memerlukan tandatangan. Ianya adalah cara pembayaran yang telah dipertingkatkan dan akan menjadikan sistem pembayaran sedia ada lebih selamat dari sebelumnya.

Bermula 1 Julai 2017, anda hanya boleh menggunakan kad PIN yang dikeluarkan oleh AFFINBANK/AFFIN ISLAMIC BANK** kepada anda. Kad tandatangan lama tidak boleh digunakan lagi.

4. Apakah yang perlu saya lakukan apabila menerima kad* PIN baharu?

Anda hendaklah mengaktifkan kad* PIN baharu mengikut arahan yang mengiringi kad* PIN baharu anda.

5. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan PIN untuk kad* PIN baharu saya?

PIN sementara anda akan dihantar melalui Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) ke nombor telefon bimbit anda yang berdaftar dengan AFFINBANK apabila kad* PIN baharu anda berjaya diaktifkan. Walau bagaimanapun, sekiranya anda telah mempunyai PIN sedia ada bagi transaksi ATM, anda boleh menggunakan PIN yang sama bagi transaksi runcit anda.

PIN sementara anda hanya sah untuk tempoh tiga puluh (30) hari selepas PIN dikeluarkan.

Sekiranya anda terlupa PIN atau PIN sementara telah tamat tempoh, anda boleh menghubungi kami di nombor yang berikut.

Nombor telefon	Waktu operasi
03-5517 9999 (Talian khas kad AFFINBANK World Mastercard)	8.45 pagi sehingga 5.45 petang (setiap hari termasuk cuti umum); atau 8.45 pagi sehingga 4.45 petang (Jumaat sahaja).
03-5522 3000 (Pusat Perhubungan AFFINBANK)	8.00 pagi sehingga 9.00 malam (setiap hari termasuk cuti umum).
03-2028 6300	Selepas waktu operasi di atas.

6. Adakah saya perlu menukar PIN saya untuk kad* PIN baharu saya?

Ya. Anda perlu menukar PIN sementara anda kepada PIN 6 digit baharu dalam tempoh 30 hari selepas PIN dikeluarkan. Langkah untuk menukar PIN anda:

1. Lawati ATM AFFINBANK / AFFIN ISLAMIC BANK terdekat
2. Masukkan kad* PIN anda
3. Masukkan PIN Sementara anda
4. Pilih opsyen tukar PIN
5. Masukkan PIN baharu anda
6. Masukkan semula PIN baharu anda untuk pengesahan
7. PIN berjaya ditukar

7. Saya telah menukar PIN sementara saya kepada PIN 6 digit baharu. Bolehkah saya menukar kepada PIN 6 digit yang lain?

Ya. Anda boleh menukar PIN anda pada bila-bila masa. Langkah untuk menukar PIN anda:

1. Lawati ATM AFFINBANK / AFFIN ISLAMIC BANK terdekat
2. Masukkan kad PIN anda
3. Masukkan PIN Sementara anda
4. Pilih opsyen tukar PIN
5. Masukkan PIN baharu anda
6. Masukkan semula PIN baharu anda untuk pengesahan
7. PIN berjaya ditukar

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

Ya. Setiap kad hanya mempunyai satu PIN 6 digit yang boleh digunakan untuk pengeluaran wang tunai di ATM dan pembelian di terminal tempat jualan.

9. Apakah yang akan berlaku jika saya memasukkan PIN yang salah?

PIN anda akan disekat selepas tiga (3) kali percubaan yang salah. Percubaan PIN yang terhad akan melindungi anda daripada kemungkinan penipuan akibat kehilangan dan kecurian kad. Jika PIN anda disekat, sila hubungi kami atau kunjungi mana-mana cawangan AFFINBANK / AFFIN ISLAMIC BANK** dengan segera untuk memohon PIN baharu.

10. Apakah yang akan berlaku sekiranya saya terlupa PIN saya?

Selepas 1 Julai 2017, anda tidak akan dibenarkan untuk menggunakan kad anda di terminal tempat jualan di Malaysia sekiranya anda tidak tahu PIN anda. Sekiranya anda terlupa PIN anda, sila hubungi kami atau kunjungi mana-mana cawangan AFFINBANK / AFFIN ISLAMIC BANK** dengan segera untuk memohon PIN baharu.

11. Bagaimanakah caranya untuk saya mengetahui bila PIN diperlukan?

Anda hanya perlu mengikuti arahan pada terminal. Terminal pembayaran akan menerangkan langkah dan meminta PIN jika diperlukan.

12. Adakah PIN digunakan untuk transaksi kad melalui Internet atau telefon?

Tidak. PIN yang anda gunakan di terminal tempat jualan atau mesin ATM sama sekali tidak boleh digunakan untuk transaksi internet atau diberikan melalui telefon. Kad PIN anda tidak akan memberi kesan atau mengubah transaksi yang dibuat melalui Internet atau telefon.

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

Semua semua transaksi di terminal tempat jualan memerlukan PIN kecuali untuk transaksi tanpa sentuh bernilai rendah (RM250 dan ke bawah).

14. Adakah saya perlu memasukkan PIN apabila saya menggunakan kad di luar negara?

Tidak semua pasaran luar negara menyokong PIN. Jika terdapat terminal luar negara yang tidak menyokong PIN, anda perlu menggunakan tandatangan untuk meluluskan pembayaran.

15. Bagaimanakah saya dapat memastikan kad dan PIN saya selamat?

Adalah penting bagi anda untuk merahsiakan maklumat kad dan PIN supaya kad anda dilindungi daripada penipuan akibat kehilangan dan kecurian. Pastikan PIN anda tidak mudah diteka dengan mengelakkan penggunaan nombor yang boleh dikaitkan dengan anda seperti tarikh peribadi yang penting (contohnya, 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 maklumat kad dan PIN anda kepada sesiapa pun (termasuk pihak berkuasa, ahli keluarga atau pasangan);
- Tidak mendedahkan PIN anda akibat kecuaiian atau kelalaian;
- memaklumkan kepada AFFINBANK/AFFIN ISLAMIC BANK** dengan segera jika anda menyedari bahawa PIN anda telah diketahui oleh orang lain; dan
- Memastikan mana-mana ahli kad tambahan* yang boleh mengakses mana-mana akaun kad anda dengan menggunakan PIN supaya merahsiakan PIN mereka dengan cara yang dinyatakan di atas.

16. Adakah saya perlu memasukkan PIN setiap kali saya menggunakan kad di kios atau terminal layan diri di Malaysia?

Ya. Semua transaksi yang dibuat di terminal tempat jualan di Malaysia selepas 1 Julai 2017 memerlukan PIN. Anda akan diminta untuk memasukkan PIN apabila anda memasukkan kad anda ke dalam terminal. Apabila terminal meminta PIN, anda perlu memasukkan PIN anda untuk melengkapkan transaksi.

17. Apakah yang berlaku apabila saya menggunakan kad saya di pam layan diri?

Apabila anda menggunakan kad anda di pam layan diri di stesen minyak, pam layan diri akan mengesahkan transaksi petrol sebelum anda boleh mula mengepam petrol ke dalam kenderaan anda. Ini dilakukan dengan menghantar jumlah pra-kebenaran kad pembayaran kepada pihak Bank.

18. Apa itu pra-kebenaran?

Pra-kebenaran adalah penyekatan sementara jumlah tertentu daripada baki yang ada pada kad. Ia digunakan untuk mengesahkan bahawa kad itu aktif dan mempunyai dana yang mencukupi sebelum membeli petrol.

19. Berapakah jumpa pra-kebenaran yang akan dikenakan pada kad saya apabila menggunakan pam layan diri?

Disebabkan pra-kebenaran kad mesti berlaku sebelum petrol dipam, jumlah sebenar petrol yang dipam belum diketahui pada masa pengesahan awal itu. Jumlah pra-kebenaran yang dipersetujui di pam layan diri di Malaysia telah ditetapkan pada RM200.

20. Bagaimana jika jumlah petrol yang dipam adalah kurang daripada jumlah pra-kebenaran?

Jumlah pra-kebenaran bukanlah suatu caj, dan tiada dana akan didebitkan dari akaun kad, tetapi baki yang ada pada kad akan berkurangan buat sementara waktu dengan jumlah pra-kebenaran. Apabila anda telah selesai mengepam petrol, jumlah sebenar petrol yang dibeli akan dihantar kepada pihak Bank. Pada ketika ini, jumlah sebenar akan didebitkan dari akaun kad, dan jumlah pra-kebenaran akan lupus. Walaubagaimanapun, ini mungkin mengambil masa tiga (3) hari bekerja selepas petrol dibeli dan pra-kebenaran dijana.

21. Bagaimana jika saya mahu mengelakkan penyekatan dana sebanyak RM200 pada kad saya?

Ahli kad yang ingin mengelakkan pra-kebenaran di pam layan diri dinasihatkan supaya berjumpa dengan juruwang di mana jumlah pembelian yang tepat akan ditolak daripada akaun kad ahli kad.

TIP KESELAMATAN AHLI KAD PIN & BAYAR

Anda dan mana-mana ahli kad tambahan* mestilah mengambil semua langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk melindungi kad, nombor kad, nombor PIN atau sebarang maklumat keselamatan lain untuk kad atau akaun ("butiran keselamatan kad") daripada disalahguna atau digunakan untuk tujuan penipuan. Langkah berjaga-jaga termasuk:

- Menandatangani kad sebaik sahaja ia diterima dan mematuhi sebarang arahan keselamatan;
- Melindungi kad, nombor PIN, dan sebarang butiran keselamatan kad;
- Tidak membenarkan orang lain untuk memiliki atau menggunakan kad anda;
- Jangan catatkan nombor PIN atau butiran keselamatan kad atau mendedahkannya kepada orang lain termasuk polis dan/atau kakitangan kami;
- Tidak membenarkan orang lain untuk melihat nombor PIN anda semasa anda memasukkannya atau semasa ia dipaparkan;
- Tidak merosakkan kad;
- Sentiasa memeriksa bahawa anda masih mempunyai kad anda;
- Simpan resit kad dengan selamat dan hapuskannya dengan berhati-hati;
- Hubungi kami mengenai apa-apa perkara yang mencurigakan atau masalah mengenai penggunaan kad di terminal; dan
- Semak penyata anda dengan kerap dan melaporkan sebarang aktiviti yang mencurigakan serta-merta.

Anda hendaklah memberitahu kami dengan segera sekiranya:

- Kad anda hilang atau dicuri;
- PIN anda mungkin telah didedahkan;
- Kad anda ditelan oleh mesin ATM; atau
- Alamat atau butiran peribadi anda telah berubah.

Anda mestilah memilih atau menukar PIN anda ke nombor pilihan anda, sebelum PIN boleh digunakan untuk urus niaga. PIN pilihan anda mesti direka untuk mengurangkan peluang sesiapa meneka nombor yang anda pilih. Anda perlu mengelakkan PIN yang tidak sesuai seperti:

- Mewakili tarikh lahir anda;
- Selaku PIN abjad, sebahagian di mana nama anda dikenali;
- Terdiri daripada nombor urutan (contohnya 123456, 654321 dan sebagainya);
- Terdiri daripada semua nombor yang sama (contohnya 111111); atau
- Terdiri daripada nombor yang berulang (contohnya 112233, 123123).

KAD DENGAN CIRI TANPA SENTUH***

1. Apakah kad tanpa sentuh?

Kad dengan ciri tanpa sentuh adalah cara yang cepat dan mudah untuk membayar dan membolehkan anda membuat pembelian harian dengan pantas dan selamat dengan hanya sedikit sentuhan kad tersebut di mana sahaja anda melihat simbol universal kad tanpa sentuhan tersebut.

2. Bagaimana kad tanpa sentuhan saya beroperasi?

Fungsi tanpa sentuhan mengandungi cip komputer yang tertanam dengan antena yang menghantar isyarat transaksi tanpa wayar jarak dekat tanpa hubungan secara langsung antara terminal peruncit dan kad tanpa sentuh. Dalam usaha untuk membuat pembayaran, anda hanya perlu menyentuh kad anda dengan terminal tanpa sentuh apabila digesa.

3. Bolehkah saya menggunakan kad PIN untuk transaksi tanpa sentuh?

Ya. Jika kad tanpa sentuh anda mempunyai PIN, terminal akan meminta PIN sebaik sahaja kad anda diimbas pada pembaca tanpa sentuh untuk amaun transaksi yang melebihi had tertentu. Walau bagaimanapun, transaksi tanpa sentuh yang bernilai kecil tidak memerlukan PIN atau tandatangan.

Ciri- ciri Keselamatan untuk Kad Tanpa Sentuh

• Kad yang sentiasa berada di tangan anda

Langkah keselamatan yang paling mudah bagi kad tanpa sentuh adalah ia sentiasa berada di tangan anda. Oleh sebab anda dapat mengawalinya, orang lain tidak berpeluang melayangkan kad anda secara berganda atau membuat salinan kad anda tanpa disedari.

• Cip keselamatan untuk mengelakkan pemalsuan

Kad tanpa sentuh adalah selamat seperti mana-mana kad yang didayakan oleh cip yang lain dan membawa pelbagai lapisan keselamatan yang sama bagi mengelakkan pemalsuan. Setiap transaksi tanpa sentuh memberikan kod unik yang dijana oleh cip dalam kad dan ia berubah dengan setiap pembelian. Dengan itu, ia menghalang penipu dari memainkan semula maklumat yang dibaca dari cip untuk membuat pembayaran.

- **Pengesahan pelanggan untuk pembelian bernilai tinggi.**

Dengan teknologi tanpa sentuh yang direka khas untuk menawarkan pelanggan lebih kemudahan di kaunter juruwang, anda tidak perlu menurunkan tandatangan atau masukkan PIN untuk transaksi tanpa sentuhan sehingga RM250 di Malaysia. Jika transaksi anda melebihi RM250, anda masih boleh menyentuh kad anda tetapi akan diminta untuk memasukkan PIN.

- **Liabiliti dan tanggungjawab ahli kad bagi pembelian tanpa sentuh.**

Anda bertanggungjawab bagi pembelian yang tidak dibenarkan jika anda didapati cuai dalam melindungi kad atau PIN anda. Anda hendaklah memaklumkan kepada kami dengan segera atau secepat mungkin bagi apa-apa penggunaan kad yang tidak dibenarkan atau apa-apa aktiviti yang mencurigakan.

Soalan - Soalan Lazim untuk Kad Tanpa Sentuh

1. Apakah ciri baru ini selamat? Saya hanya perlu melayangkan kad dan saya akan dicaj?

Dengan ciri baru ini, anda hanya perlu menyentuh/melayangkan kad anda pada terminal tanpa sentuh bagi urus niaga bernilai rendah sehingga RM250. Adalah penting untuk anda memberitahu kami sebaik sahaja anda menyedari bahawa kad tersebut tiada bersama anda.

2. Bolehkah tanpa disedari, saya membuat pembelian jika saya berjalan melalui terminal tanpa sentuh?

Kad tanpa sentuh mestilah berada terlalu hampir dengan terminal tanpa sentuh di kaunter juruwang untuk beroperasi. Kad tersebut hanya akan berfungsi apabila ia berada dalam lingkungan 4cm daripada terminal. Tambahan pula, terminal tersebut perlu didayakan oleh juruwang dan ini hanya akan berlaku apabila juruwang memulakan urus niaga di terminal untuk menerima pembayaran. Jika pembaca tanpa sentuh itu tidak memproses urus niaga, ia tidak akan membaca mana-mana kad tanpa sentuh yang berada di hadapannya dengan tidak sengaja.

3. Apakah yang akan berlaku jika saya secara tidak sengaja menyentuh kad saya sebanyak dua kali pada terminal tanpa sentuh?

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

4. Bagaimana jika seorang penipu dapat membaca kad saya dengan meletakkan terminal tanpa sentuh berhampiran dengan dompet saya?

Dalam situasi yang tidak dijangka ini, butir-butir keselamatan kad tanpa sentuh dapat dibaca oleh seorang penipu melalui cara yang salah berhampiran dengan poket atau dompet anda, perlindungan telah disediakan untuk menangani penggunaan tanpa kebenaran melalui butiran keselamatan kad yang dipintas. Setiap transaksi tanpa sentuh disertakan dengan kod unik yang berubah dengan setiap pembelian, yang hanya boleh digunakan sekali sahaja dan ia dijana oleh cip yang terkandung di dalam kad tanpa sentuh yang asal bagi menghalang kad palsu dihasilkan dari butir-butir keselamatan kad dipintas.

5. Bolehkah seorang penipu mencuri kad saya dan menggunakannya untuk mengosongkan akaun bank saya?

Perlindungan telah disediakan bagi mengurangkan risiko penggunaan kad tanpa sentuh yang hilang atau dicuri oleh seorang penipu. Terdapat had transaksi yang rendah sehingga RM250 dan bagi jumlah transaksi yang melebihi jumlah tersebut, urus niaga tidak akan dibenarkan tanpa pengesahan ahli kad – PIN atau tandatangan yang telah disahkan. Anda mesti memaklumkan kepada kami dengan segera atau secepat yang mungkin berkenaan sebarang penggunaan kad yang tidak dibenarkan.

*Hanya untuk kad kredit.

**Hanya untuk kad debit AFFIN ISLAMIC.

***Hanya untuk kad dengan ciri tanpa sentuh.