**Cardholder FAQ Leaflet for PIN & PAY**

**1. Introduction**

Implementation of PIN & PAY card is an industry-wide initiative mandated by Bank Negara Malaysia to replace signature cards with PIN & PAY cards (PIN cards). The PIN-enabled card allows you to make purchases by entering the 6-digit PIN (Personal Identification Number), replacing the requirement of signature. Effective 1 July 2017, signature of cardholders will no longer be accepted for validation of transactions made using your card in Malaysia. Cardholder's signature will gradually be phased out as cards and terminals are upgraded.

**2. What is PIN?**

A PIN, or Personal Identification Number is a secret code that is either assigned to, or selected by cardholders to prove they are rightful owner of the payment card. The 6-digit PIN must always be kept as secret and never noted down or disclosed.

**3. 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 for validation of transactions. This is why you must always keep your PIN secret.

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

You will be issued with a new card because your current card does not support PIN for validation of transactions.

**5. When will I need to use the PIN?**

You will need the PIN for:

- Cash withdrawals at Automated Teller Machine (ATM)s;
- Purchases at any merchant outlets in Malaysia, where the Point-of-Sales (POS) terminals prompts for a PIN;
- Overseas purchases in certain countries *(e.g. Europe, Australia, New Zealand, etc.)*

**6. How do I obtain a PIN?**

AEON Credit will be issuing the PIN cards in phases to replace the current cards. A PIN Mailer which contains the temporary PIN will be sent to the cardholder's correspondence address in a separate mail. Upon receiving the temporary PIN from the PIN Mailer, you are required to change the temporary PIN to your preferred 6-digit PIN at any of the AEON Credit ATM, available at any of our AEON Credit Service Branches.

You may call our Customer Care Centre at 03-2719 9999, if you require a new PIN. AEON Credit will issue a new Temporary PIN upon your request.

**7. Can I change my PIN?**

Yes. You are required to change the received PIN at any of the AEON Credit ATM before transacting on the PIN card for the first time. Follow the instruction on the enclosed card mailer to change your PIN. Contact us or visit any of our branches for enquiries or assistance.

**8. Can I continue using my signature card after I have received my PIN-enabled card?**

No. All card issuers in Malaysia are required by Bank Negara Malaysia to upgrade payment cards to PIN-enabled card. AEON Credit will decline your old signature card 3 months after

issuing you a new PIN card or after you are not notified to collect your new PIN card from any of our AEON Credit Service Branches.

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

Yes. Each card will have only one 6-digit PIN that can be used for both cash withdrawals at ATMs and purchases at POS terminals.

**10. What happens if I enter the wrong PIN?**

You will be allowed 3 attempts before your PIN is blocked. Limited PIN tries protects you against the possibility of a criminal using your card. Kindly contact our Customer Care Centre at 03-2719 9999 to receive or select a new PIN, if your PIN is blocked.

**11. What happens if I forget my PIN?**

Before 1 July 2017, signature will still be allowed when using your new PIN card if you cannot remember your PIN while transacting at an attended terminal. The retailer can assist you to complete your transaction using signature. After 1 July 2017, you will no longer be allowed to use your card at POS terminals in Malaysia if you do not know your PIN.

As a security measure, you must enter your PIN at automated fuel dispensers and other unattended terminals if you are prompted for PIN, even prior to 1 July 2017. If you forget your PIN, you will not be able to use your card at these unattended terminals.

If you do forget your PIN, kindly contact our Customer Care Centre at 03-2719 9999 to receive or select a new PIN.

**12. Can I still use my PIN card for contactless?**

Yes. For card with contactless feature, the terminal will prompt for PIN once your card is tapped on the contactless reader for transaction amounts of RM250 and above.

With contactless card, you only need to tap the Card on a contactless reader for transaction below RM250 as these do not require PIN or signature.

**13. How will I know when a PIN is required?**

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

**14. 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 your signature will need to be verified.

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

No. Card transactions through the internet or over the telephone do not require your PIN. The PIN that you use at POS terminals or ATMs must never be used for internet transaction or given over the telephone.

**16. Do I need to enter PIN whenever I use my card in Malaysia?**

No. Not at all transaction at POS terminals will need PIN such as:

- Contactless retail transactions below RM250 do not require PIN.
- Transactions performed at a terminal not yet supporting PIN will still use signature.

- Online/internet and mail/telephone order transactions do not require PIN.

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

Not all overseas markets support PIN. Where an overseas terminal does not support PIN, you will need to sign to validate the transaction.

**18. How do I keep my PIN secure?**

It is very important that you keep your PIN secret to protect against lost and stolen card fraud. Ensure your PIN is not easy to guess by avoiding numbers that can be associated with you such as significant personal dates (e.g. your birthday or anniversary), telephone number, or driver's licence 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 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 cardholders who are able to access any of your Card Accounts by a PIN keep their PIN secure as set out above.

**Cardholder FAQ Leaflet for PIN & PAY**

**1. Pengenalan**

Pelaksanaan kad PIN & BAYAR adalah inisiatif seluruh industri yang dimandatkan oleh Bank Negara Malaysia untuk menggantikan kad tandatangan kepada kad PIN & BAYAR (kad PIN). Kad PIN membolehkan anda untuk membuat pembelian dengan memasukkan PIN 6-digit (Nombor Pengenalan Peribadi), menggantikan tandatangan. Bermula 1 Julai 2017, tandatangan pemegang kad tidak lagi diterima untuk pengesahan transaksi yang dibuat menggunakan kad di Malaysia. Sementara proses menaik taraf bagi kad dan terminal dilaksanakan secara menyeluruh, penggunaan tandatangan bagi setiap transaksi pembelian akan dimansuhkan secara berperingkat.

**2. Apakah PIN?**

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

**3. Mengapakah PIN lebih selamat berbanding 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.

**4. Mengapakah saya perlu mendapatkan kad baru untuk menggunakan PIN?**

Anda akan diberikan kad baru kerana kad sedia ada anda tidak menyokong PIN untuk membuat pembayaran.

**5. Bilakah saya perlu menggunakan PIN?**

Anda memerlukan PIN untuk:

- Pengeluaran wang tunai di Mesin Pengeluaran Wang Automatik (ATM);
- Pembelian dengan mana-mana peruncit/peniaga di Malaysia, apabila terminal tempat jualan (POS) meminta anda untuk memasukkan PIN;
- Pembelian di luar negara, seperti Eropah, Australia, New Zealand dan lain-lain.

**6. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan PIN?**

AEON akan mengeluarkan kad PIN secara berperingkat untuk menggantikan kad sedia ada. Mel PIN yang mengandungi PIN sementara akan dihantar kepada alamat surat-menyurat pemegang kad dalam mel yang berasingan. Apabila menerima PIN sementara daripada Mel PIN, anda diminta untuk menukar PIN sementara kepada PIN 6-digit pilihan anda di mana-mana ATM AEON Credit, yang boleh didapati di mana-mana cawangan AEON Credit Service.

Sekiranya anda memerlukan PIN yang baru, anda boleh menghubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami di talian 03-2719 9999. AEON Credit akan mengeluarkan PIN sementara yang baru atas permintaan anda.

**7. Bolehkah saya menukar PIN saya?**

Ya. Anda dikehendaki menukar PIN yang diterima di mana-mana ATM AEON Credit sebelum melakukan transaksi menggunakan kad PIN anda buat kali pertama. Patuhi arahan pada Mel PIN yang disertakan bersama kad untuk menukar PIN anda. Hubungi kami atau kunjungi mana-mana cawangan kami untuk apa-apa pertanyaan atau bantuan.

**8. Bolehkah saya terus menggunakan kad tandatangan saya selepas menerima kad PIN?**

Tidak. Semua pengeluar kad di Malaysia dikehendaki oleh Bank Negara Malaysia untuk menaiktaraf kad pembayaran kepada kad PIN. AEON Credit akan membatalkan kad tandatangan lama anda dalam tempoh 3 bulan selepas anda diberikan kad PIN baru atau selepas anda diberitahu untuk mengambil kad PIN baharu di mana-mana cawangan AEON Credit.

**9. 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 POS.

**10. Apakah yang akan berlaku jika saya memasukkan PIN yang salah?**

Anda dibenarkan untuk membuat 3 percubaan sebelum PIN anda disekat. Percubaan PIN yang terhad melindungi anda daripada kemungkinan kad anda digunakan oleh penjenayah. Jika PIN anda disekat, sila hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami di 03-2719 9999 untuk mendapatkan atau memilih PIN yang baharu.

**11. Apakah yang akan berlaku sekiranya saya terlupa PIN saya?**

Sebelum 1 Julai 2017, tandatangan anda masih boleh digunakan jika anda terlupa PIN semasa membuat transaksi di tempat jualan. Peruncit/peniaga boleh membantu anda melengkapkan transaksi anda menggunakan tandatangan. Selepas 1 Julai 2017, anda tidak lagi dibenarkan menggunakan tandatangan di terminal POS di Malaysia, jika anda tidak mengetahui PIN anda.

Sebagai langkah keselamatan, anda perlu memasukkan PIN anda di dispenser petrol automatik dan di terminal tanpa pengendali lain, walaupun sebelum 1 Julai 2017.

Jika anda terlupa PIN anda, sila hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami di 03-2719 9999 untuk mendapatkan atau memilih PIN yang baharu.

**12. Bolehkah saya menggunakan kad PIN untuk transaksi tanpa sentuh?**

Ya. Untuk kad yang mempunyai ciri kad tanpa sentuh, terminal akan meminta PIN selepas kad anda diimbas pada pembaca tanpa sentuh untuk amaun transaksi RM250 dan ke atas.

Dengan kad tanpa sentuh, anda hanya perlu sentuh kad pada pembaca tanpa sentuh untuk amaun transaksi di bawah RM250 kerana transaksi ini tidak memerlukan PIN atau tandatangan.

**13. Bagaimanakah caranya untuk saya mengetahui bila PIN diperlukan?**

Anda hanya perlu mengikuti arahan pada terminal pembayaran. Terminal pembayaran akan menentukan jika PIN diperlukan dan jika demikian, PIN perlu dimasukkan.

**14. Apakah yang akan berlaku jika saya menggunakan kad PIN baru di terminal yang tidak menggunakan PIN?**

Dalam kes ini, terminal akan memproses kad PIN baru anda tanpa meminta PIN dan tandatangan anda perlu disahkan.

**15. Adakah PIN akan digunakan untuk transaksi kad melalui Internet atau telefon?**

Tidak. Urus niaga kad melalui internet atau telefon tidak memerlukan PIN. PIN yang anda gunakan di terminal POS atau ATM sama sekali tidak boleh digunakan untuk transaksi melalui internet atau didedahkan melalui telefon.

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

Tidak. Bukan semua transaksi di terminal POS memerlukan PIN seperti:

- Transaksi tanpa sentuh yang bernilai RM250 ke bawah tidak memerlukan PIN
- Transaksi yang dijalankan di terminal yang tidak menyokong PIN masih akan memerlukan tandatangan.
- Transaksi dalam talian/internet dan pembelian melalui pesanan mel/telefon tidak memerlukan PIN.

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

Tidak semua pasaran luar negara menggunakan PIN. Jika terdapat terminal luar negara yang tidak menggunakan PIN, maka anda perlu menggunakan tandatangan untuk mengesahkan transaksi.

**18. Bagaimanakah saya memastikan PIN saya selamat?**

Adalah sangat penting untuk anda merahsiakan PIN anda 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 memandu. 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 kecuaian atau kelalaian;
- Memaklumkan pengeluar kad dengan segera jika anda menyedari bahawa PIN anda telah diketahui oleh orang lain; dan
- Memastikan mana-mana pemegang kad tambahan yang boleh mengakses mana-mana Akaun Kad anda dengan menggunakan PIN supaya memastikan kerahsiaan PIN mereka dengan cara yang dinyatakan di atas.