



## TRUE by AmBank Debit MasterCard Frequently Asked Questions

Your TRUE by AmBank Debit MasterCard supports two debit card brands - MyDebit which only applies within Malaysia, and MasterCard which allows your card to be accepted both overseas and in Malaysia. By supporting both of these debit card brands, there are more retail outlets that will accept your debit card for payment in Malaysia and overseas.

When using your TRUE by AmBank Debit MasterCard at retailers in Malaysia, a retailer may choose to accept and process the payment on your card using either MyDebit or MasterCard. This is in line with the policy objective of the Payment Card Reform Framework issued by Bank Negara Malaysia to promote payment system efficiency by providing merchants with an avenue to manage their operational cost in using a less costly debit card network. This would reduce the pressure on retailers to increase prices to their customers to recover the higher cost of accepting payment cards. Please be aware that you are not able to request the retailer to change their chosen debit card network.

### 1. What is TRUE by AmBank Debit MasterCard?

- TRUE by AmBank Debit MasterCard is a card that has Purchase and ATM Card functions that provides you the capability to perform worldwide purchases and cash withdrawals.
- A TRUE by AmBank Debit MasterCard will be automatically issued when you apply for the TRUE Transact and TRUE Savers accounts.

### 2. Who is eligible for TRUE by AmBank Debit MasterCard?

- a) For application at branches
  - TRUE by AmBank Debit MasterCard (includes TRUE Transact & TRUE Savers) can be opened by all Malaysian citizens aged 18 years and above, foreigners and Permanent Resident.
  - Own a valid registered mobile phone number, email and correspondence address.
  - Under Trust accounts, only trustee can apply for the TRUE by AmBank Debit MasterCard.
- b) For online application:
  - Minimum Age: 18 years old and above.
  - Malaysian & Permanent Resident with valid MyKad/Army/Police Identification Card.
  - Own a valid registered mobile phone number, email and correspondence address.

### 3. How can I apply for TRUE by AmBank Debit MasterCard?

Below are the different ways that you can apply to get the complete package consisting of TRUE Transact Account, TRUE Savers Account and TRUE by AmBank Debit MasterCard.

- For existing customers with an AmBank deposit account (Existing-to-Bank customer), you can apply through AmOnline (refer steps below). Your TRUE Transact Account, TRUE Savers Account and TRUE by AmBank Debit MasterCard will be opened within 12 working days.
  - i) Login to AmOnline
  - ii) Select SelfService > Online Application Forms > TRUE Application Form

- iii) Select “TRUE Debit MasterCard” by ticking on the check box
- iv) Complete the online application form and click Submit
- TRUE by AmBank Debit MasterCard and PIN Mailer will be sent out to your residential address separately after account has been opened.
- You must activate your TRUE by AmBank Debit Card when you receive both the debit card and card PIN. 2 steps to activate the debit card:
  - i) Call +603 2178 8999 and speak to our 24-hour TRUE Dedicated Service Team to activate your card.
  - ii) Proceed to AmBank ATM and change to a new PIN.

**OR**

- For new TRUE customers (New-to-Bank/Existing-to-Bank Non-Deposit Customers), you can apply through [www.truebyambank.com](http://www.truebyambank.com) (click on Apply Now). Your TRUE Transact Account and TRUE Savers Account will be opened by our 24-hour TRUE Dedicated Service Team in 12 working days.
- Customers will be advised through SMS/email to activate the TRUE accounts and collect their TRUE by AmBank Debit MasterCard at any AmBank Branch (Excluding AmBank Islamic branches).

**OR**

- For existing & new customers, walk into any AmBank branch nearest to you to apply. Your TRUE Transact Account, TRUE Savers Account and TRUE by AmBank Debit MasterCard will be opened on the spot.

**4. Is there any minimum initial deposit required?**

Minimum initial deposit of RM20 is required when you sign up TRUE by AmBank Debit MasterCard (Consist of TRUE Transact Account & TRUE Savers Account).

**5. What if I'm currently holding an existing AmBank ATM Card/Debit Card?**

For existing AmBank Savings and Current Account holders who own an existing ATM Card/Debit Card, you can:

- Choose to link all existing Deposit Accounts to your TRUE by AmBank Debit MasterCard that comes with the TRUE Transact Account and TRUE Savers Account at branches.

**OR**

- Maintain your existing ATM Card/Debit Card and apply for a separate TRUE by AmBank Debit MasterCard that comes with the TRUE Transact Account and TRUE Savers Account. This can be done through online application or at branches.

**6. What is the difference between TRUE by AmBank Debit MasterCard and the ATM Card?**

- AmBank ATM Card gives you only regional access.
  - You can access to any ATMs in the MEPS network (including Regional Link i.e. NETS & Artajasa).
  - You can make MyDebit purchases via the MEPS network.
- TRUE by AmBank Debit MasterCard gives you worldwide access.
  - You can access to any ATMs in the MEPS and MasterCard networks.
  - You can make MyDebit and MasterCard purchases via MyDebit and MasterCard networks.

**7. Can TRUE Transact Account and TRUE Savers Account have two or more signatories (joint account)?**

- Yes it can. Please note that in order for all signatories to get their own TRUE by AmBank Debit MasterCard, the accounts' operating instruction must be mandated to either one to sign. Each cardholder will be issued a different TRUE by AmBank Debit MasterCard with their own independent purchase limit, PIN and signature.
- Joint account for TRUE Transact Account and TRUE Savers Account can only be opened at branches.

**8. What is my withdrawal and spending limit for TRUE by AmBank Debit MasterCard?**

Type of Transaction	Default	Maximum
<i>ATM &amp; Cirrus daily withdrawal limit</i>		
18 years and above	RM1,000	RM5,000
<i>MyDebit &amp; MasterCard daily purchase limit</i>		
18 years and above	RM3,000	RM10,000
<i>Contactless limits (for MyDebit &amp; MasterCard). This is a subset of the daily purchase limit.</i>		
Per transaction	RM250 <sup>1</sup>	Not applicable
Per day	RM1,000	RM1,000
Consecutive transactions per day	5 times <sup>2</sup>	Not applicable

<sup>1</sup> If exceeded limit, PIN entry may be required by certain bank's reader/terminal.

<sup>2</sup> This counter will be reset every time a contact transaction is made.

- If contactless purchase exceeded one or more of the limits, the purchase can still be made by swiping or inserting the Card into the reader/terminal and keying in the PIN or signing on the Transaction sales draft.
- The bank may revise these limits from time to time.

**9. How can I change my spending limit?**

- You can personally set your retail purchase limit via our ATMs. Alternatively, you may walk into any nearest AmBank branch or call our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999.

*Note: You can only set the daily purchase limit up to a maximum of RM5,000 if you use ATM.*

- You can change the contactless total daily limit by visiting any nearest AmBank branch or call our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999.

**10. Are both the "ATM & Cirrus daily withdrawal limit" and "MyDebit & MasterCard daily purchase limit" combined?**

- No, withdrawal limit and purchase limit have separate daily limits.

**11. Can I change my primary account for retail purchase transaction? How do I link my account?**

- Although your primary account for retail purchase transaction is linked by default to the TRUE Transact Account, you can change it to any other AmBank Current or Savings Account that you may have.

- You may walk into any AmBank branches and we will assist to link your TRUE by AmBank Debit MasterCard to your preferred account.
- For Joint Current or Savings Account, you can only link to it if the account is mandated to be able to be operated independently by every joint account holder.

## **12. How do I cancel my card if it's lost or stolen?**

- You may call our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999 and we will assist to cancel the card.
- Please visit any nearest AmBank branch to have your TRUE by AmBank Debit MasterCard replaced. The replacement fee is RM12.

## **13. How do I get a replacement for a damaged card?**

- Visit any AmBank branch for the card replacement. The replacement fee is as below and will be charged to any of your Current or Savings Account.
  - Due to faulty chip: FREE
  - Damaged/forgotten PIN: RM12

## **14. What will happen to my existing auto bill enrolment after card replacement?**

- There will be an interruption to the existing auto billing transactions due to change in your card number. You are advised to inform your service provider of the new card number.

## **15. What are the circumstances where I will see "holding of funds" in my banking account?**

- Hotel - Upon check-In, a fixed pre-authorisation amount determined by the merchant will be earmarked to your banking account. During check-out, the pre-authorisation amount will be reversed and the actual amount will be charged.
- Petrol (at the outdoor self-service pump) - During fill-up, a fixed pre-authorisation amount determined by the merchant will be earmarked to your banking account. Once the bank receives the actual fill-up amount from the acquiring bank, the pre-authorisation amount will be reversed and the actual fill-up amount will be charged. The average pre-authorisation holding period is T+3 to 5 days, where "T" refers to the day of transaction. If you wish to avoid the pre-authorisation holding amount, you can proceed to the cashier and advice the exact fill-up amount.

## **16. What should I do if my card is lost or stolen, my PIN has been compromised or I received an SMS alerting me about an unauthorised transaction?**

- You may seek immediate assistance by calling our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999.

## **17. Can I use Easy Payment Plan (EPP) and Flexi Payment Plan (FPP) facility for purchases with TRUE by AmBank Debit MasterCard?**

- No. EPP and FPP are not applicable for any types of Debit Card.

## **18. Do I need to make a fixed amount of deposit to TRUE Savers Account in order to enjoy the flat interest rate?**

- No. You can enjoy the flat interest rate as long as there is money (any amount) in your TRUE Savers Account. The account interest rate can be found at [www.truebyambank.com](http://www.truebyambank.com) and subject to change.

**19. What are the logos on my TRUE by AmBank Debit MasterCard that indicate it can be used for contactless purchase? Where can I use it?**

- Look for the two (2) logos below which indicate that your TRUE by AmBank Debit MasterCard can be used for contactless purchase:

a) MasterCard PayPass  b) MyDebit contactless 

- MasterCard PayPass and MyDebit contactless provide contactless way to pay. A simple tap of your TRUE by AmBank Debit MasterCard is what it takes to pay at checkout and complete your purchase. Ideal when speed is essential, like at petrol stations, fast-food restaurants, cafes and convenience stores.
- Here is how it works:
  - a) Look for the MasterCard PayPass/MyDebit contactless logo.
  - b) Tap your TRUE by AmBank Debit MasterCard in front of the secure card reader.
  - c) Listen for a beep and look for the green lights indicating payment has been accepted.
  - d) If your purchase is within all the contactless purchase limits, that's it, you're on your way. No need to enter a PIN. You can collect your purchase and go. If you would like to have a receipt, you may request from the cashier.

**20. Could I unknowingly have made a purchase if I walk past the contactless reader?**

- No. The cashier will need to activate the contactless terminal first and then enter the payment amount. In addition, the card has to be held very close to the terminal, within 2 cm (1 inch).

**21. Is there a chance that payments may be taken twice at the contactless reader?**

- Not without the retailer asking you to transact twice. Contactless card readers are only able to make one transaction at a time. As a safeguard, each transaction must be complete or void before another can take place.

**22. Could my card details be intercepted and read by fraudsters through a contactless reader in close proximity to my wallet?**

- Contactless only works when a card is very close to the card reader. This makes it extremely difficult for any details to be intercepted while in use. Also, each card reader contains the latest secure encryption technology (same as Chip and PIN) based on industry-wide standards.

**23. Would my account linked to my contactless card be charged if a fraudster places contactless reader in close proximity to my wallet (electronic pickpocketing)?**

- In order for the contactless transaction to work, the card needs to be very close to the card reader. This close proximity of the reader reduces the risk of fraudsters attempting to make unauthorised transactions. However, do be extra cautious of suspicious people getting too close to you during your transaction.

**24. Could a fraudster steal my contactless card and use it to empty my bank account? Is there a limit on the transaction amount and the number of times that my contactless card could be used before I am required to enter a PIN?**

- Contactless transactions are protected by several limits which are RM250<sup>3</sup> per transaction, RM1,000 total per day and 5<sup>4</sup> consecutive transactions per day. The bank may revise these limits from time to time.

<sup>3</sup>If exceeded limit, PIN entry may be required by certain bank's reader/terminal.

<sup>4</sup>This counter will be reset every time a contact transaction is made.

- 25. I have read and understood the contactless purchase feature of TRUE by AmBank Debit MasterCard and I am still not comfortable to use this feature. How can I disable this function?**
- You may call our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999 or visit any nearest AmBank branch to disable the contactless feature for your TRUE by AmBank Debit MasterCard.
- 26. What is the definition of Card-Not-Present transactions (“CNP”)?**
- A CNP transaction is a card transaction made where the cardholder or the card is not physically presented (i.e. non face-to-face) at the merchant when the payment is executed.
  - CNP transactions include online (internet) transactions, mail order and telephone order transactions.
- 27. What is the definition of overseas transaction?**
- An overseas transaction is a transaction performed outside of Malaysia. This would include retail purchase or cash withdrawal transactions at ATM made outside the country.
- 28. How do I activate my TRUE by AmBank Debit MasterCard for CNP and overseas transaction usage?**
- Kindly call our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999 or visit any nearest AmBank branch.
- Note: Activation for overseas transaction usage can also be done at any AmBank ATM.*
- 29. Do I need to activate my card each and every time I want to use my card for CNP or Overseas transaction?**
- No, you only need to activate your card once and the card will be perpetually activated for CNP or Overseas transaction.
- 30. Is my CNP or overseas transaction request going to take effect immediately?**
- Yes, you may use your card immediately for CNP or overseas transactions after the “activation” request is made to our 24-hour TRUE Dedicated Service Team or branches.
- 31. I have activated my Debit Card for CNP or overseas transaction. Can I deactivate them at any one time and how should I go about it?**
- Yes, you may deactivate these two (2) services by contacting our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999 or you may walk into any nearest AmBank branches.
- 32. What will happen if I failed to activate my card for CNP or overseas transaction usage?**
- All your CNP or Overseas transactions will be rejected if you have not activated your card for these two (2) services.
- 33. What are the risks if I choose to activate my card for CNP/overseas usage?**
- When a CNP transaction or overseas transaction is performed, there is a risk of cardholder data being compromised or the card information being used for unauthorized purchases and/or cash withdrawals. As the card acceptance procedures at POS terminal may vary from country to country, the risk of your card data being compromised is relatively higher in certain countries which will result in unauthorised/fraudulent transactions. In the event of any unauthorised transaction, please call our 24-hour TRUE Dedicated Service Team at +603 2178 8999 immediately and our customer service personnel shall advise on the next course of action.

### 34. What are the possible reasons for TRUE by AmBank Debit MasterCard transactions to be declined?

The possible reasons are:

- Insufficient funds in your TRUE Transact or Savers Account or due to withholding of pre-authorization amount.
- Transaction amount exceeds the daily purchase limit set.
- If online transaction/overseas transaction is declined, you may not have activated the Online transaction/Overseas Transaction functions before you perform the transactions.
- If CNP [CNP transaction includes online (internet) transactions, mail order and telephone order transactions] is declined, you may not have activated your CNP functions before you perform the transactions.
- If you have not performed your first time pin change.

#### Important Note:

**TRUE by AmBank reserves the right to revise the TRUE product features, fees and charges as and when deemed necessary, at least 21 days prior notice.**

AmBank (M) Berhad (8515-D)



+603 2178 8999



[yourstruly@truebyambank.com](mailto:yourstruly@truebyambank.com)



[truebyambank.com](http://truebyambank.com)



[facebook.com/TRUEbyAmBank](https://facebook.com/TRUEbyAmBank)



## Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank Soalan-Soalan Lazim

Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank anda mengandungi dua jenama kad debit - MyDebit yang boleh digunakan di Malaysia, dan MasterCard yang membenarkan kad anda diterima di luar negara dan juga di Malaysia. Dengan adanya kedua-dua jenama kad debit ini, kad debit anda boleh digunakan untuk pembayaran di lebih banyak kedai-kedai peruncit di Malaysia dan luar negara.

Apabila menggunakan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank anda di Malaysia, peruncit mempunyai pilihan untuk menerima dan memproses pembayaran kad anda sama ada melalui MyDebit, ataupun melalui MasterCard. Ini adalah selaras dengan objektif Rangka Kerja Pembaharuan Kad Pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia bagi menggalakkan kecekapan sistem pembayaran dengan wujudnya satu kaedah untuk membolehkan peniaga mengurus kos operasi mereka melalui penggunaan rangkaian kad debit yang lebih murah. Ini akan mengurangkan tekanan ke atas peruncit untuk menaikkan harga terhadap pelanggan mereka bagi menampung kos yang tinggi berikutan penerimaan kad pembayaran. Sebagai makluman, anda tidak boleh meminta peruncit untuk menukar rangkaian kad debit pilihan mereka.

### 1. Apakah Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank?

- Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank ialah kad yang mempunyai fungsi Pembelian dan Kad ATM yang memberi kelebihan untuk membuat pembelian dan pengeluaran wang tunai di seluruh dunia.
- Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank akan diberikan apabila anda memohon Akaun Transaksi TRUE dan Akaun Penyimpanan TRUE.

### 2. Siapakah yang layak untuk mendapatkan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank?

#### a) Untuk permohonan dicawangan

- Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank (merangkumi Akaun Transaksi TRUE & Akaun Penyimpanan TRUE) boleh dibuka oleh semua warganegara Malaysia berumur 18 tahun dan ke atas, warga asing dan pemastautin tetap.
- Memiliki satu nombor telefon bimbit berdaftar, emel dan alamat surat-menyurat yang sah.
- Untuk akaun Amanah, hanya pemegang amanah boleh memohon Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank.

#### b) Untuk permohonan dalam talian

- Umur minimum: 18 tahun dan ke atas.
- Warganegara Malaysia & Pemastautin Tetap dengan Kad Pengenalan MyKad/Tentera/Polis yang sah.
- Memiliki satu nombor telefon bimbit berdaftar, emel dan alamat surat-menyurat yang sah.

### 3. Bagaimanakah saya boleh memohon untuk Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank?

Anda boleh memohon untuk pakej lengkap yang merangkumi Akaun Transaksi TRUE, Akaun Penyimpanan TRUE dan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank dengan pelbagai cara yang dinyatakan di bawah.

- Untuk pelanggan sedia ada yang mempunyai akaun deposit AmBank (Pelanggan sedia ada bagi Bank), anda boleh memohon melalui AmOnline (rujuk pada langkah-langkah berikut).



Akaun Transaksi *TRUE*, Akaun Penyimpan *TRUE* dan Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* anda akan dibuka dalam tempoh 12 hari bekerja.

- i) Log masuk ke AmOnline
  - ii) Pilih SelfService > Online Application Forms > *TRUE* Application Form
  - iii) Pilih "*TRUE* Debit MasterCard" dengan menandakan kotak semakan
  - iv) Lengkapkan borang permohonan dalam talian dan klik Submit
- Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* dan surat PIN akan dihantar ke alamat kediaman anda secara berasingan selepas akaun telah dibuka.
  - Anda mestilah mengaktifkan Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* apabila menerima kedua-dua kad debit dan PIN kad. 2 langkah untuk mengaktifkan kad anda:
    - i) Hubungi +603 2178 8999 dan bercakap dengan Pasukan Perkhidmatan Khusus *TRUE* 24 jam kami untuk mengaktifkan kad anda.
    - ii) Kunjungi ATM AmBank dan tukar kepada PIN baru.

#### **ATAU**

- Untuk pelanggan baru *TRUE* (Pelanggan baru bagi Bank/Pelanggan yang sedia ada bagi Bank yang tidak mempunyai akaun Deposit), anda boleh memohon melalui [www.truebyambank.com](http://www.truebyambank.com) (klik pada "Apply Now"). Akaun Transaksi *TRUE* dan Akaun Penyimpan *TRUE* anda akan dibuka oleh Pasukan Perkhidmatan Khusus *TRUE* 24 jam kami dalam tempoh 12 hari bekerja.
- Anda akan dinasihati melalui SMS/emel untuk mengaktifkan Akaun *TRUE* dan mengambil Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* di mana-mana cawangan AmBank (tidak termasuk cawangan AmBank Islamic).

#### **ATAU**

- Untuk pelanggan sedia ada dan baharu, kunjungi mana-mana cawangan AmBank terdekat untuk membuat permohonan. Akaun Transaksi *TRUE*, Akaun Penyimpan *TRUE* dan Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* anda akan dibuka dengan serta-merta.

#### **4. Adakah deposit permulaan minimum diperlukan?**

Deposit permulaan minimum RM20 diperlukan apabila anda memohon untuk Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* (Merangkumi Akaun Transaksi *TRUE* & Akaun Penyimpan *TRUE*).

#### **5. Bagaimana jika saya sudah mempunyai Kad ATM/Kad Debit AmBank?**

Untuk pemegang Akaun Simpanan dan Semasa AmBank sedia ada yang mempunyai Kad ATM/Kad Debit yang sedia ada, anda boleh:

- Memilih untuk menghubungkan semua akaun Deposit sedia ada kepada Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* anda yang dilengkapi bersama Akaun Transaksi *TRUE* dan Akaun Penyimpan *TRUE* di cawangan.

#### **ATAU**

- Mengekalkan Kad ATM/Kad Debit anda yang sedia ada dan memohon untuk Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* secara berasingan yang dilengkapi dengan Akaun Transaksi *TRUE* dan Akaun Penyimpan *TRUE*. Ini boleh dilakukan melalui permohonan dalam talian atau di cawangan.

#### **6. Apakah perbezaan antara Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* dan Kad ATM?**

- Kad ATM AmBank memberikan anda akses serantau sahaja.
  - Anda boleh mengakses ke mana-mana ATM dalam rangkaian MyDebit (termasuk Regional Link seperti NETS & Artajasa).
  - Anda boleh membuat pembelian MyDebit melalui rangkaian MEPS.
- Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* memberikan anda akses seluruh dunia.
  - Anda boleh mengakses ke mana-mana ATM dalam rangkaian MEPS dan MasterCard.
  - Anda boleh membuat pembelian MyDebit dan MasterCard melalui rangkaian MyDebit dan MasterCard.

## 7. Bolehkah Akaun Transaksi TRUE dan Akaun Penyimpanan TRUE mempunyai dua atau lebih penandatanganan (akaun bersama)?

- Ya. Harap maklum bahawa untuk membolehkan semua penandatanganan mendapatkan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank masing-masing, arahan operasi akaun tersebut mestilah diberi mandat kepada salah seorang untuk menandatangani. Setiap pemegang kad akan diberikan satu Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank yang berbeza dengan had pembelian, PIN dan tandatangan secara individu.
- Akaun bersama untuk Akaun Transaksi TRUE dan Akaun Penyimpanan TRUE hanya boleh dibuka di cawangan.

## 8. Apakah had pengeluaran dan pembelian saya dengan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank?

Jenis Transaksi	Tersedia	Maksimum
<i>Had pengeluaran harian ATM &amp; Cirrus</i>		
18 tahun dan ke atas	RM1,000	RM5,000
<i>Had pembelian harian MyDebit &amp; MasterCard</i>		
18 tahun dan ke atas	RM3,000	RM10,000
<i>Had Tanpa Sentuh (bagi MyDebit &amp; MasterCard). Ini adalah subset bagi had pembelian harian.</i>		
Bagi setiap transaksi	RM250 <sup>1</sup>	Tidak berkaitan
Bagi setiap hari	RM1,000	RM1,000
Transaksi berturut-turut setiap hari	5 kali <sup>2</sup>	Tidak berkaitan

<sup>1</sup> Jika melebihi had, kemasukan PIN mungkin diperlukan oleh pembaca/terminal bank tertentu.

<sup>2</sup> Pengiraan ini akan ditetapkan semula setiap kali transaksi hubungan dibuat.

- Jika pembelian tanpa sentuh melebihi satu atau lebih had, pembelian masih boleh dibuat dengan meleret atau memasukkan Kad ke dalam pembaca/terminal dan memasukkan PIN atau tandatangan pada draf jualan Transaksi.
- Bank boleh menyemak semula had ini dari semasa ke semasa.

## 9. Bagaimanakah saya menukar had pembelian saya?

- Anda boleh menetapkan had pembelian runcit anda melalui ATM kami. Secara alternatif, anda boleh mengunjungi mana-mana cawangan AmBank yang terdekat atau hubungi Pasukan Perkhidmatan Khusus TRUE 24 jam kami di +603 2178 8999.

*Nota: Sekiranya anda menggunakan ATM untuk menetapkan had pembelian harian, anda hanya boleh menetapkan had sehingga maksimum RM5,000 sahaja.*

- Anda boleh menukar had jumlah pembelian harian tanpa sentuh dengan mengunjungi cawangan AmBank terdekat atau hubungi Pasukan Perkhidmatan Khusus TRUE 24 jam kami di +603 2178 8999.

## 10. Adakah kedua-dua "Had pengeluaran harian ATM & Cirrus" dan "Had pembelian harian MyDebit & MasterCard" digabungkan?

- Tidak, had pengeluaran dan had pembelian mempunyai had harian berlainan.

## 11. Bolehkah saya menukar akaun utama saya untuk transaksi pembelian runcit? Bagaimanakah saya menghubungkan akaun saya?

- Walaupun akaun utama anda untuk transaksi pembelian runcit dihubungkan secara automatik kepada Akaun Transaksi TRUE, anda boleh menukar kepada mana-mana Akaun Simpanan atau Akaun Semasa AmBank anda.
- Anda boleh mengunjungi mana-mana cawangan AmBank dan kami akan membantu untuk menghubungkan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank anda kepada akaun pilihan anda.

- Untuk Akaun Semasa atau Akaun Simpanan bersama, anda hanya boleh menghubungkan akaun sekiranya akaun tersebut diberi mandat untuk beroperasi secara bebas oleh setiap pemegang akaun bersama.

**12. Bagaimanakah saya membatalkan kad saya jika ianya hilang atau dicuri?**

- Anda boleh hubungi Pasukan Perkhidmatan Khusus *TRUE* 24 jam kami di +603 2178 8999 dan kami akan membantu untuk membatalkan kad tersebut.
- Sila kunjungi cawangan AmBank terdekat untuk menggantikan Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* anda. Yuran penggantian adalah RM12.

**13. Bagaimanakah saya menggantikan kad yang rosak?**

- Kunjungi mana-mana cawangan AmBank untuk menggantikan kad anda. Yuran penggantian adalah seperti di bawah dan akan dicaj kepada mana-mana Akaun Semasa atau Simpanan anda.
  - Disebabkan kerosakan cip: PERCUMA
  - Rosak/Lupa PIN: RM12

**14. Apakah yang akan berlaku kepada auto bill sedia ada saya setelah kad digantikan?**

- Akan terdapat gangguan kepada transaksi auto bill sedia ada disebabkan pertukaran nombor kad anda. Anda dinasihatkan untuk memaklumkan pembekal perkhidmatan anda berkenaan pertukaran nombor kad anda.

**15. Apakah keadaan di mana saya akan melihat berlakunya "Pegangan Dana" di dalam akaun saya?**

- Hotel - Ketika mendaftar masuk, jumlah tetap pra-kebenaran ditetapkan oleh saudagar akan diperuntukkan ke atas akaun perbankan anda. Semasa mendaftar keluar, jumlah pra-kebenaran tersebut akan ditarik balik dan jumlah sebenar akan di caj.
- Petrol (di pam layan diri di luar bangunan) - Semasa mengisi, jumlah tetap pra-kebenaran ditetapkan oleh saudagar akan diperuntukkan ke atas akaun perbankan anda. Sebaik sahaja pihak bank menerima jumlah sebenar isian daripada bank perolehan, jumlah pra-kebenaran akan ditarik balik dan jumlah sebenar akan dicaj. Tempoh purata memegang pra-kebenaran ialah T+3 hingga 5 hari, yang mana "T" merujuk kepada hari transaksi dilaksanakan. Bagi mengelakkan daripada jumlah pra-kebenaran dipegang, anda boleh terus ke juruwang dan memberitahu jumlah isian yang sebenar.

**16. Apakah yang perlu saya lakukan jika kad saya hilang, dicuri, PIN saya telah dikompromi atau jika saya menerima SMS amaran mengenai transaksi tidak sah?**

- Anda boleh mendapatkan bantuan segera dengan Pasukan Perkhidmatan Khusus *TRUE* 24 jam kami di +603 2178 8999.

**17. Bolehkah saya menggunakan kemudahan Pelan Bayaran Mudah (EPP-Easy Payment Plan) dan Pelan Bayaran Fleksi (FPP-Flexi Payment Plan) untuk pembelian dengan Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank*?**

- Tidak. EPP dan FPP tidak boleh digunakan untuk sebarang Kad Debit.

**18. Perlukah saya membuat amaun deposit yang tetap dalam Akaun Penyimpanan *TRUE* untuk menikmati kadar faedah sama rata?**

- Tidak perlu. Anda boleh menikmati kadar faedah sama rata selagi terdapat wang (sebarang amaun) dalam Akaun Penyimpanan *TRUE* anda. Kadar faedah akaun boleh didapati di [www.truebyambank.com](http://www.truebyambank.com) dan tertakluk kepada perubahan.

**19. Apakah logo-logo yang terdapat pada Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* yang menunjukkan ia boleh digunakan untuk pembelian tanpa sentuh? Di manakah saya boleh menggunakannya?**

- Dua (2) logo di bawah menunjukkan Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* boleh digunakan untuk pembelian tanpa sentuh:

a) MasterCard PayPass



b) Tanpa sentuh MyDebit MyDebit )))

- MasterCard PayPass dan tanpa sentuh MyDebit menyediakan cara pembayaran tanpa sentuh. Pembayaran di kaunter daftar keluar untuk melengkapkan pembelian anda dengan hanya satu sentuhan mudah Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* anda. Sesuai untuk digunakan di stesen petrol, restoran makanan segera, kafe, dan kedai runcit apabila kelajuan adalah penting.
- Caranya:
  - a) Cari logo MasterCard PayPass/tanpa sentuh MyDebit.
  - b) Sentuh Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* anda di hadapan alat pembaca kad selamat.
  - c) Apabila bayaran telah diterima, akan kedengaran bunyi beep dan lampu hijau akan menyala.
  - d) Sekiranya semua pembelian berada dalam lingkungan had pembelian tanpa sentuh, anda di laluan yang betul. PIN tidak diperlukan. Anda boleh mengambil barangan yang anda beli. Anda boleh meminta resit dari juruwang sekiranya anda perlukan resit.

**20. Bolehkah saya membuat pembelian tanpa sentuh di mana-mana sahaja tanpa sentuh alat pembaca tanpa sentuh?**

- Tidak, juruwang perlu mengaktifkan terminal tanpa sentuh terlebih dahulu dan kemudian memasukkan jumlah pembayaran. Di samping itu, kad tersebut hendaklah berada dekat dengan terminal, dalam jarak 2 sm (1 inci).

**21. Adakah kemungkinan terdapat pembayaran dua kali di alat pembaca tanpa sentuh?**

- Tidak tanpa peruncit meminta anda untuk membuat transaksi kali kedua. Alat pembaca tanpa sentuh hanya boleh membuat satu transaksi pada satu masa. Sebagai langkah keselamatan, setiap transaksi hendaklah diselesaikan atau tidak sah sebelum membuat transaksi lain.

**22. Bolehkah pelaku penipuan memintas dan membaca butiran kad saya menerusi pembaca tanpa sentuh yang berdekatan dompet saya?**

- Fungsi tanpa sentuh hanya berfungsi apabila kad berada sangat dekat dengan pembaca sentuh. Ini menjadikan sebarang pintasan terhadap butiran kad adalah amat sukar ketika kad sedang digunakan. Setiap alat pembaca kad turut mengandungi ciri teknologi keselamatan penyulitan (sama seperti Cip dan PIN) terkini berdasarkan piawaian seluruh industri.

**23. Adakah akaun saya yang berkaitan dengan kad tanpa sentuh akan dicaj sekiranya pelaku penipuan meletakkan alat pembaca tanpa sentuh berdekatan dengan dompet saya (seluk saku secara elektronik)?**

- Transaksi tanpa sentuh hanya boleh berlaku apabila kad berada rapat dengan pembaca kad. Jarak pembaca kad yang rapat mengurangkan risiko cubaan penipu untuk membuat transaksi tanpa kebenaran. Sila lebih berhati-hati sekiranya terdapat seseorang berada terlampau dekat dengan anda.

**24. Bolehkah pelaku penipuan mencuri kad tanpa sentuh saya dan menggunakannya untuk mengosongkan akaun bank saya? Apakah had jumlah transaksi dan berapa kalikah kad tanpa sentuh saya boleh digunakan sehingga saya perlu memasukkan PIN?**

- Transaksi tanpa sentuh dilindungi dengan beberapa had di mana RM250<sup>3</sup> bagi setiap transaksi, jumlah keseluruhan RM1,000 sehari dan 5<sup>4</sup> transaksi sehari berturut-turut. Pihak bank mungkin akan menyemak had-had tersebut dari masa ke semasa.

<sup>3</sup> Jika melebihi had, pemasukan PIN mungkin diperlukan oleh pembaca/terminal bank tertentu.

<sup>4</sup> Pengiraan ini akan ditetapkan semula setiap kali transaksi hubungan dibuat.

- 25. Saya telah membaca and memahami ciri pembelian tanpa sentuh Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank dan saya masih tidak selesa untuk menggunakan ciri ini. Bagaimana cara untuk menyahdayakan fungsi ini?**
- Anda boleh menghubungi Pusat Perkhidmatan Khusus TRUE 24 jam kami di +603 2178 8999 atau kunjungi cawangan AmBank terdekat untuk menyahdayakan ciri tanpa sentuh Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank anda.
- 26. Apakah definisi transaksi Tanpa Kad?**
- Transaksi Tanpa Kad merupakan transaksi kad yang di buat di mana pemegang kad atau kad tidak dikemukakan secara fizikal (contoh tidak bersemuka) kepada saudagar apabila pembayaran dibuat.
  - Transaksi Tanpa Kad termasuk transaksi dalam talian (internet), pesanan mel dan transaksi pesanan telefon.
- 27. Apakah definisi transaksi luar negara?**
- Transaksi luar negara merupakan transaksi yang dilakukan di luar Malaysia. Ini termasuk transaksi pembelian runcit atau pengeluaran tunai di mesin ATM di luar negara.
- 28. Bagaimanakah saya boleh mengaktifkan penggunaan Kad Debit MasterCard TRUE by AmBank untuk transaksi Tanpa Kad dan luar negara?**
- Sila hubungi Pasukan Perkhidmatan Khusus TRUE 24 jam kami di +603 2178 8999 atau kunjungi mana-mana cawangan AmBank terdekat.
- Nota: Pengaktifan untuk penggunaan transaksi luar negara juga boleh diaktifkan di mana-mana ATM AmBank.*
- 29. Perlukah saya mengaktifkan kad setiap kali saya ingin menggunakan kad saya untuk transaksi Tanpa Kad atau luar negara?**
- Tidak, anda hanya perlu mengaktifkan kad anda sekali sahaja dan kad tersebut akan sentiasa aktif untuk transaksi Tanpa Kad atau luar negara.
- 30. Adakah permohonan transaksi Tanpa Kad atau luar negara saya akan berkuatkuasa serta-merta?**
- Ya, anda boleh terus menggunakan transaksi Tanpa Kad atau luar negara serta-merta selepas permohonan pengaktifan dibuat melalui Pasukan Perkhidmatan Khusus TRUE 24 jam kami atau cawangan bank.
- 31. Saya telah mengaktifkan Kad Debit untuk transaksi Tanpa Kad atau luar negara. Bolehkah saya menyahaktifkannya bila-bila masa dan bagaimana caranya?**
- Ya, anda boleh menyahaktifkan kedua-dua (2) perkhidmatan dengan menghubungi Pasukan Perkhidmatan Khusus TRUE 24 jam kami di +603 2178 8999 atau kunjungi mana-mana cawangan AmBank terdekat.
- 32. Apakah yang akan berlaku sekiranya saya gagal mengaktifkan kad saya untuk penggunaan transaksi Tanpa Kad atau luar negara?**
- Sekiranya anda tidak mengaktifkan kad anda untuk kedua-dua (2) perkhidmatan ini, semua transaksi Tanpa Kad atau luar negara akan ditolak.
- 33. Apakah risiko sekiranya saya memilih untuk mengaktifkan kad saya untuk penggunaan Tanpa Kad/luar negara?**
- Apabila transaksi Tanpa Kad atau luar negara dilakukan, terdapat risiko data pemegang kad dikompromi atau maklumat kad digunakan untuk pembelian tanpa kebenaran dan/atau pengeluaran tunai. Oleh kerana prosedur penerimaan kad di terminal POS berkemungkinan lain dari satu negara ke negara lain, risiko data kad anda dikompromi adalah lebih tinggi di sesetengah negara yang mengakibatkan transaksi tanpa kebenaran/penipuan. Sekiranya

terdapat transaksi tanpa kebenaran, hubungi Pasukan Perkhidmatan Khusus *TRUE* 24 jam kami di +603 2178 8999 dengan segera dan pegawai khidmat pelanggan kami akan memberi nasihat untuk langkah-langkah seterusnya.

### 34. Apakah sebab yang memungkinkan transaksi Kad Debit MasterCard *TRUE by AmBank* akan ditolak?

Antara sebab-sebabnya adalah:

- Dana tidak mencukupi di dalam Akaun Transaksi atau Penyimpan *TRUE* atau disebabkan jumlah pegangan pra-kebenaran.
- Jumlah transaksi melebihi had pembelian harian yang telah ditetapkan.
- Jika transaksi dalam talian/luar negara anda ditolak, anda mungkin belum mengaktifkan fungsi transaksi dalam talian/luar negara sebelum anda melaksanakan transaksi.
- Jika transaksi Tanpa Kad [Transaksi Tanpa Kad termasuk transaksi dalam talian (internet), pesanan mel dan transaksi pesanan telefon] ditolak, anda mungkin tidak mengaktifkan fungsi Tanpa Kad sebelum melaksanakan transaksi.
- Jika anda tidak melaksanakan penukaran pin kali pertama.

#### Nota Penting:

*TRUE by AmBank* berhak meminda ciri-ciri, yuran dan caj produk *TRUE* sebagaimana dan apabila dianggap perlu, sekurang-kurangnya 21 hari notisterdahulu.

AmBank (M) Berhad (8515-D)



+603 2178 8999



[yourstruly@truebyambank.com](mailto:yourstruly@truebyambank.com)



[truebyambank.com](http://truebyambank.com)



[facebook.com/TRUEbyAmBank](https://facebook.com/TRUEbyAmBank)