

## Kad Debit Mastercard AmBank



### SOALAN-SOALAN LAZIM

Kad Debit Mastercard AmBank anda menyokong dua rangkaian kad debit - MyDebit (hanya diterima di Malaysia) dan Mastercard (diterima di Malaysia dan di luar negara). Dengan adanya kedua-dua jenama kad debit ini, kad debit anda boleh digunakan untuk pembayaran di lebih banyak kedai peruncit di Malaysia dan luar negara.

Apabila menggunakan Kad Debit Mastercard AmBank anda di Malaysia, peruncit tersebut mempunyai pilihan untuk menerima dan memproses pembayaran kad anda sama ada melalui MyDebit, atau pun 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 AmBank?
  - Kad Debit Mastercard AmBank adalah satu kad ATM dan pembayaran untuk kegunaan di dalam dan luar negara.
  - Kad ini dilengkapi dengan ciri transaksi tanpa sentuh (Mastercard PayPass atau MyDebit tanpa sentuh) baharu yang membolehkan anda membuat pembelian harian dengan cepat dan selamat dengan satu sentuhan kad anda.
  - Kad ini dikaitkan dengan Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic individu tersebut dan sebarang transaksi yang dicaj akan didebit secara automatik daripada akaun yang ditetapkan.
2. Siapakah yang layak untuk mendapatkan Kad Debit Mastercard AmBank?
  - Mana-mana individu berumur 12 tahun dan ke atas yang mempunyai Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic.
  - Bagi akaun Amanah, kedua-dua pemegang amanah dan pemegang akaun boleh memohon untuk Kad Debit.
3. Bagaimana saya memohon untuk Kad Debit Mastercard AmBank?
  - Kunjungi mana-mana cawangan AmBank terdekat untuk membuka Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic dan anda akan menerima Kad Debit anda dengan serta-merta.
  - Bagi pemegang Akaun Simpanan dan Semasa AmBank/AmBank Islamic sedia ada yang memiliki Kad ATM AmBank, anda boleh menukarnya kepada Kad Debit Mastercard AmBank.
4. Apakah perbezaan antara Kad Debit Mastercard AmBank dengan Kad ATM?
  - Kad ATM AmBank memberikan anda akses kepada mana-mana ATM yang mempamerkan logo rangkaian yang serupa dengan logo di belakang kad anda. Kad Debit Mastercard AmBank anda mempunyai semua fungsi Kad ATM dan lebih lagi, ianya diterima di kesemua lokasi ATM di dalam negeri serta luar negara yang mempamerkan logo rangkaian yang serupa dengan logo di belakang kad anda. Anda juga boleh menggunakan Kad Debit Mastercard AmBank untuk membeli barangan dan perkhidmatan di mana Mastercard atau MyDebit diterima.
5. Bagaimanakah jika terdapat dua penandatanganan atau lebih (akaun bersama) untuk Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic saya?
  - Kedua-dua layak untuk memohon Kad Debit Mastercard AmBank tertakluk pada mandat akaun deposit di mana salah seorang boleh menandatangani. Setiap Pemegang Kad akan diberikan Kad Debit Mastercard AmBank yang berasingan. Kad yang berasingan membolehkan setiap Pemegang Kad membuat transaksi dengan had pembelian, PIN dan tandatangan yang berlainan.
6. Apakah had pengeluaran dan perbelanjaan saya untuk Kad Debit Mastercard AmBank?

Jenis Transaksi	Tersedia	Maksimum
Had pengeluaran ATM & Cirrus <ul style="list-style-type: none"><li>• 18 tahun dan ke atas</li><li>• Bawah 18 tahun</li></ul>	RM1,000 RM200	RM5,000 RM5,000
Had pembelian harian MyDebit & Mastercard <ul style="list-style-type: none"><li>• 18 tahun dan ke atas</li><li>• Bawah 18 tahun</li></ul>	RM3,000 RM200	RM10,000 RM5,000
Had tanpa sentuh (bagi MyDebit & Mastercard) Ini adalah subset bagi had pembelian harian <ul style="list-style-type: none"><li>• Setiap transaksi</li><li>• Setiap hari</li></ul>	RM250 <sup>1</sup> RM1,000	Tidak berkaitan RM1,000



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

7. Bagaimanakah cara untuk menukar had pembelian saya?
  - Anda boleh menetapkan sendiri had pembelian runcit anda menerusi ATM kami. Secara alternatif, anda boleh mengunjungi mana-mana cawangan AmBank terdekat atau hubungi Pusat Hubungan 24-jam kami di 03-21788888.



## Kad Debit Mastercard AmBank

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

- Anda boleh menukar had jumlah pembelian tanpa sentuh harian dengan mengunjungi cawangan AmBank atau hubungi Pusat Panggilan 24 jam kami menerusi 03-21788888.
8. 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.
9. Saya mempunyai Akaun Simpanan dan Semasa AmBank/AmBank Islamic. Bagaimana saya menghubungkan akaun saya kepada Kad Debit saya?
- Anda kini boleh memilih sama ada ingin menjadikan Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic anda sebagai akaun utama untuk transaksi pembelian runcit. Sila kunjungi mana-mana cawangan AmBank terdekat dan kami akan membantu menghubungkan akaun anda mengikut pilihan anda.
  - Untuk Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic bersama, anda hanya boleh menghubungkan jika akaun mempunyai mandat untuk beroperasi secara bebas oleh setiap pemegang akaun bersama.
10. Bagaimanakah cara untuk saya membatalkan kad saya jika hilang atau dicuri?
- Sila hubungi Pusat Panggilan 24 jam kami menerusi 03-21788888 dan kami akan membantu membatalkan kad anda. Anda dikehendaki mengunjungi cawangan AmBank terdekat untuk menggantikan Kad Debit anda. Yuran penggantian adalah RM12 dan akan dicaj kepada Akaun Simpanan atau Semasa anda.
11. Bagaimanakah cara untuk saya hendak menggantikan kad yang rosak?
- Sila kunjungi cawangan AmBank terdekat untuk menggantikan kad anda. Yuran penggantian adalah seperti di bawah dan akan dicaj kepada Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic anda.
    - a) Disebabkan kerosakan cip: PERCUMA
    - b) Rosak/lupa PIN: RM12
12. Apakah yang akan berlaku kepada bil automatik sedia ada saya setelah kad digantikan?
- Akan terdapat gangguan kepada transaksi bil automatik sedia ada disebabkan perubahan nombor kad anda. Anda dinasihatkan untuk memaklumkan pembekal perkhidmatan anda berkenaan pertukaran nombor kad anda.
13. Apakah keadaan di mana saya akan melihat “pegangan dana” di dalam akaun perbankan saya?
- Hotel - Ketika mendaftar masuk, jumlah pra-kebenaran tetap ditetapkan oleh saudagar akan diperuntukkan ke dalam Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic anda. Semasa mendaftar keluar, jumlah pra-kebenaran akan ditolak dan jumlah sebenar akan dicaj.
  - Pembelian petrol di pam layan diri luar - Semasa pengisian, jumlah prakebenaran tetap yang ditetapkan oleh saudagar akan diperuntukkan ke dalam Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic anda. Sebaik sahaja pihak bank menerima jumlah isian sebenar daripada bank perolehan, jumlah pra-kebenaran akan ditolak dan jumlah sebenar akan dicaj. Tempoh memegang pra kebenaran selama 3 hari dari hari transaksi dilakukan. Untuk mengelak daripada jumlah pegangan pra-kebenaran, anda boleh terus ke juruwang dan memberitahu jumlah isian yang tepat.
14. Apa yang perlu saya lakukan jika kad saya hilang atau dicuri, PIN saya telah dikompromi atau jika saya menerima SMS amaran mengenai transaksi yang tidak sah?
- Anda boleh mendapatkan bantuan segera dengan menghubungi Pusat Panggilan 24 jam kami menerusi 03-21788888 .
15. 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 AmBank?
- Tidak, EPP dan FPP tidak boleh digunakan untuk Kad Debit.
16. Apakah logo-logo yang terdapat pada Kad Debit Mastercard AmBank yang menunjukkan ia boleh digunakan untuk pembelian tanpa sentuh? Di manakah boleh saya menggunakannya?
- Dua (2) logo yang menunjukkan Kad Debit Mastercard AmBank boleh digunakan untuk pembelian tanpa sentuh:
    - a) Mastercard PayPass  

    - b) MyDebit tanpa sentuh  

  - Dengan Mastercard PayPass dan MyDebit tanpa sentuh, hanya kad anda di sentuh di kaunter daftar keluar untuk melengkapkan pembelian anda. Sesuai digunakan di stesen petrol, restoran makanan segera, kafe, dan kedai runcit apabila masa menjadi asas.



## Kad Debit Mastercard AmBank

- Caranya:
  - a) Cari logo Mastercard PayPass/MyDebit tanpa sentuh.
  - b) Sentuh Kad Debit Mastercard AmBank anda di hadapan alat pembaca kad selamat.
  - c) Apabila bayaran telah diterima, nantikan bunyi beep dan nyalaan lampu hijau.
  - d) Sekiranya semua pembelian berada dalam lingkungan had pembelian tanpa sentuh, transaksi anda telah berjaya. PIN tidak diperlukan. Anda boleh mengambil pembelian anda. Dapatkan resit dari juruwang sekiranya anda memerlukannya.
- 17. Bolehkah saya membuat pembelian tanpa disedari sekiranya saya berjalan melepasi 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).
- 18. Apakah kemungkinan bayaran dibuat sebanyak dua kali di alat pembaca tanpa sentuh?
  - Tidak tanpa peruncit meminta anda untuk membuat transaksi pada kali kedua. 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.
- 19. Bolehkah butiran kad saya dipintas dan dibaca oleh penipu menerusi pembaca tanpa sentuh yang berdekatan dompet saya?
  - Tanpa sentuh hanya berfungsi apabila kad berada sangat dekat dengan pembaca kad. Ini menjadikan sebarang pintasan terhadap butiran kad amat sukar ketika kad sedang digunakan. Setiap alat pembaca kad turut mengandungi teknologi penyulitan yang selamat (sama seperti Cip dan PIN) terkini berdasarkan piawaian seluruh industri.
- 20. Adakah akaun saya yang dihubungkan dengan kad tanpa sentuh akan dicaj sekiranya penipu meletakkan 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 yang rapat mengurangkan risiko cubaan penipu untuk membuat transaksi tanpa kebenaran. Sila lebih berhati-hati sekiranya terdapat seseorang berada terlampau dekat dengan anda.
- 21. Bolehkah penipu mencuri kad tanpa sentuh saya dan menggunakannya untuk mengosongkan akaun bank saya? Apakah had jumlah transaksi untuk transaksi tanpa sentuh?
  - Transaksi tanpa sentuh dilindungi dengan had tersedia sebanyak RM1,000 sehari dengan jumlah maksimum RM250 untuk setiap transaksi. Pihak bank mungkin akan menyemak semula had tersebut dari semasa ke semasa. Jika melebihi had, PIN mungkin diperlukan oleh pembaca/terminal bank tertentu.
- 22. Saya telah membaca and memahami ciri pembelian tanpa sentuh Kad Debit Mastercard AmBank dan saya masih tidak selesa untuk menggunakan ciri ini. Bagaimana cara saya boleh menyahaktifkan fungsi ini?
  - Anda boleh menghubungi Pusat Panggilan 24 jam kami melalui 03-21788888 atau kunjungi cawangan AmBank terdekat untuk menyahaktifkan ciri tanpa sentuh Kad Debit Mastercard AmBank anda.
- 23. 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), transaksi pesanan mel dan pesanan telefon.
- 24. 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.
- 25. Bagaimana saya boleh mengaktifkan Kad Debit Mastercard AmBank untuk penggunaan transaksi Tanpa Kad dan luar negara?
  - Pengaktifan untuk fungsi transaksi Tanpa Kad dan luar negara boleh dibuat melalui mana-mana saluran yang berikut:
    - a) Kemaskini "Debit Card Usage Settings" melalui AmBank AmOnline.
    - b) Hubungi Pusat Panggilan 24 jam kami melalui 03-21788888.
    - c) Kunjungi mana-mana cawangan AmBank.
    - d) Layan diri melalui ATM (pengaktifan untuk pengunaan transaksi luar negara sahaja).
- 26. 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.
- 27. Adakah permohonan transaksi Tanpa Kad atau luar negara saya akan berkuatkuasa serta-merta?
  - Ya, anda boleh terus menggunakan kad anda dengan serta-merta untuk transaksi Tanpa Kad atau luar negara selepas permohonan pengaktifan dibuat.



## Kad Debit Mastercard AmBank

28. Saya telah mengaktifkan Kad Debit untuk transaksi Tanpa Kad atau luar negara. Bolehkah saya menyahaktifkannya pada bila-bila masa dan bagaimanakah caranya?
- Ya, penyahaktifan boleh dibuat melalui mana-mana saluran yang berikut:
    - a) Kemaskini "Debit Card Usage Settings" melalui AmBank AmOnline.
    - b) Hubungi Pusat Panggilan 24 jam kami melalui 03-21788888.
    - c) Kunjungi mana-mana cawangan AmBank.
    - d) Layan diri melalui ATM (penyahaktifan untuk penggunaan transaksi luar negara sahaja).
29. 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 perkhidmatan ini, semua transaksi tanpa kad atau luar negara anda akan ditolak.
30. 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 akan mengakibatkan transaksi tanpa kebenaran/penipuan. Sekiranya terdapat transaksi tanpa kebenaran, sila hubungi Pusat Panggilan 24 jam kami melalui 03-21788888 dan pegawai khidmat pelanggan kami akan memberi nasihat untuk langkah-langkah seterusnya.
31. Apakah sebab yang mengakibatkan transaksi Kad Debit Mastercard AmBank ditolak.  
Antara sebab-sebabnya adalah:
- Dana tidak mencukupi di dalam Akaun Simpanan atau Semasa AmBank/AmBank Islamic atau disebabkan jumlah pra-kebenaran ditahan.
  - 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 melaksanakan transaksi.
  - Jika Transaksi Tanpa Kad (termasuk transaksi dalam talian/internet, transaksi pesanan mel dan pesanan telefon) ditolak, anda mungkin belum mengaktifkan fungsi Tanpa Kad sebelum melaksanakan transaksi tersebut.
  - Jika anda belum membuat pertukaran pin kali pertama.

**Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan lanjut, sila hubungi Pusat Panggilan 24 jam kami melalui 03-21788888 or e-mel [customercare@ambankgroup.com](mailto:customercare@ambankgroup.com).**