

ENGLISH

PIN & PAY Cardholder Safety Tips

You, and any additional cardholder, must take all reasonable precautions to prevent the card and the card number, the PIN, your password or any other security details for the card or account (the “card security details”) from being misused or being used to commit fraud. These precautions include:

- sign the card as soon as it is received and comply with any security instructions;
- protect the card, the PIN, and any card security details;
- do not allow anyone else to have or use the card;
- destroy any notification of the PIN and of any card security details;
- do not write down the PIN or the card security details nor disclose them to anyone else including the police and/or Hong Leong Bank staff;
- do not allow another person to see your PIN when you enter it or it is displayed;
- do not tamper with the card;
- regularly check that you still have your card;
- keep card receipts securely and dispose of them carefully;
- contact us about any suspicious matter or problem regarding the use of the card at a terminal; and
- check your statements regularly and report any suspicious activities immediately.

You must notify us immediately if:

- your card is lost or stolen; or
- your PIN may have been disclosed/compromised; or
- your card is retained by an ATM; or
- your address or contact details have changed.

You must select or change your PIN to a number selected by you, before the PIN can be used for transactions. Your selected PIN must be one designed to reduce the chance of anybody guessing the numbers you selected. You must avoid unsuitable PINs such as:

- birth dates, months or years in any form or combination;
- sequential numbers (such as 345678) and easily identifiable number combinations (such as 111111);
- any of the blocks of numbers printed on your card;
- other easily accessible personal numbers such as parts of personal telephone numbers, identity card number, or other personal data.

Card Pre-authorisation at Petrol Station Self-Service Pump

What happens when I use my credit or debit card at a self-service pump?

When you use your card at a self-service pump (automated fuel dispenser) at a petrol station, the self-service pump will authorise the fuel transaction before you can start pumping fuel into your vehicle. This is performed by sending a pre-authorisation amount on the payment card to your card issuer.

What is a pre-authorisation?

A pre-authorisation is a temporary hold of a specific amount from the available balance on the payment card. It is used to verify that the card is active and has sufficient available funds prior to dispensing fuel.

What amount will be pre-authorised on my card when using a self-service pump?

Because the pre-authorisation must happen before the fuel is pumped, the actual amount of fuel pumped is not yet known at the time of the pre-authorisation. The agreed pre-authorisation amount at self-service pumps in Malaysia is set to RM200.

What if the amount of fuel pumped is less than the pre-authorised amount?

The amount of the pre-authorisation is not a charge and no funds are debited from the card account, but the available balance on the card is temporarily reduced by the pre-authorisation amount. Once you have completed pumping fuel, the actual amount for the fuel dispensed will be sent to your issuing bank. At this point the actual amount will be debited from the card account, and the pre-authorisation amount is cleared. However, this may take 3–4 business days after the fuel was dispensed and the pre-authorisation was generated.

What if my available funds are less than RM200 or if I want to avoid a RM200 hold of funds on my card?

Customers who want to avoid a pre-authorisation at self-service pumps are advised to go to the cashier where the exact purchase amount would be deducted from the cardholder's account.

Cards with a Contactless Feature

A contactless card is a fast, easy, and convenient way to pay and lets you make everyday purchases quickly and safely with just a tap of your contactless-enabled card wherever you see the universal contactless symbol.

How does my contactless card work?

The contactless functionality consists of an embedded computer chip with an antenna that sends the transaction signal wirelessly over a small distance without direct contact between the merchant terminal and the contactless card. In order to make a payment you simply need to tap your card with a contactless interface to the terminal reader when prompted. No PIN or signature is required for contactless transactions up to RM250 in Malaysia.

Security Features**The card never leaves your hand**

The most simple security measure for a contactless card is the fact that it never leaves your hand. Because you're in control of the payment, there's no chance that someone will double swipe or make a copy of your card when you're not looking.

Secure chip to prevent counterfeit

Contactless cards are as secure as any other chip-enabled card and carry the same multiple layers of security to prevent counterfeit. Each contactless transaction includes a unique code generated by the chip in the card that changes with each purchase, thereby preventing fraudsters from replaying information read from the chip to make payments.

Customer verification for higher value purchases

As contactless technology is designed to offer customers speed and convenience at the cashier, you do not need to sign or enter a PIN for contactless transactions up to RM250 in Malaysia. If the transaction is more than RM250, you can still tap the card but will be required to enter your PIN or be asked to sign the receipt.

No Cardholder Liability for Contactless Purchases

In the unlikely event of fraud, you will not be held responsible for fraudulent charges or unauthorised purchases made using the contactless feature on your chip card. You must notify us immediately or as soon as reasonably possible of any unauthorised card use or any suspicious activities. However, you may be held responsible for unauthorised purchases if you were negligent with protecting your card or your PIN.

Frequently Asked Questions

Could I unknowingly make a purchase if I walk past a contactless reader?

A contactless card must be very close to the contactless reader at the cashier to work. Your contactless card will only work when the card is within 4cm of the card reader. Furthermore, the reader needs to be enabled by the cashier and this will only happen when the cashier initiates a transaction at the terminal to accept payment. If the contactless reader is not processing a transaction, it will not read any contactless card presented in front of it by mistake.

What happens if I accidentally tap my card twice on the contactless reader?

The contactless terminal can only process one transaction at a time. Even if the contactless card is accidentally tapped more than once, you will only get billed once for the transaction.

What happens if I have more than one contactless card in my wallet and I tap my wallet on the contactless reader?

If you hold your card up to a reader and you have any other contactless payment cards nearby, the reader might detect more than one card and won't complete the payment. You will need to do the transaction again.

You should make sure you only hold one card on the reader and always take it out of your wallet.

What if a fraudster reads my card by placing a contactless reader close to my wallet?

In the unlikely event that the contactless card security details are read by a fraudster through a rogue contactless reader in close proximity to your pocket or wallet, safeguards are in place to prevent unauthorised use of the intercepted card security details. Each contactless transaction includes a unique code that changes with each purchase, which can only be used once and can only be generated by the chip in the original contactless card, and prevents a counterfeit card from being produced from the intercepted card security details.

In the unlikely event of fraud, you will not be held responsible for fraudulent charges or unauthorised purchases made using the contactless feature on your chip card. You must notify us immediately or as soon as reasonably possible of any unauthorised card use or any suspicious activities.

Could a fraudster steal my card and use it to empty my bank account?

Safeguards are in place to mitigate the use of a lost or stolen contactless card by a fraudster. There is a low contactless transaction limit of RM250, above which the transaction cannot be authorised without cardholder verification – PIN or signature verification.

Transactions are analysed by the card issuer and global payment networks in real-time to identify fraud patterns and detect suspicious transactions.

华语

PIN 码&付款 持卡人的保安贴士

您和任何附加持卡人，必须采取一切合理的预防措施，以防止信用卡及卡号码，PIN 码，卡密码或帐号的任何其他保安细节(“卡保安细节”)不被滥用或被盗用来进行欺诈。这些预防措施包括：

- 收到卡时尽快签署该卡和遵守任何保安指示;
- 保护该卡，PIN 码，以及任何卡保安细节;
- 不允许任何人拥有或使用该卡;
- 摧毁 PIN 码和任何卡保安细节的任何通知;
- 不要将 PIN 码或卡的保安细节写下来或透露任何人，包括警察和/或豐隆银行工作人员;
- 当您输入 PIN 码，或者它显示时，记得别让其他人看见;
- 不得篡改该卡;
- 定期检查您仍然拥有该卡;
- 小心保管和妥善地处理信用卡收据;
- 联系我们以便了解有关使用该卡时的任何可疑事项或问题;和
- 定期检查您的结单，并立即报告任何可疑的事项。

您必须立即通知我们，如果：

- 您的卡丢失或被盗; 或
- 您的 PIN 码可能已被透露/失密; 或
- 您的卡被自动提款机保留; 或
- 您的地址或联系资料有所更改。

在可以使用 PIN 码交易前，您必须选择或更改由您选择的 PIN 码。您所选择的 PIN 码必须是旨在减少任何人能有机会猜测到您所选择的 PIN 码。所以您必须避免使用不适当的 PIN 码，例如：

- 出生日期，月份或年数以任何形式或组合;
- 顺序号码（例如 345678），并易于识别的数字组合
—————（例如 111111），
- 任何印在您卡上的号码

- 其他容易得到的个人号码例如部分个人电话号码，身份证号码或其它个人数据。

在加油站自助服务泵站的卡预授权

我如何在加油站的自助服务泵站使用我的信用卡或扣账卡？

当您在加油站的自助服务泵站使用您的卡时，自动服务泵站将通过该卡的发卡银行预支授权金额来完成此汽油交易。

什么是预授权？

预授权是在支付卡中可用余额的一项暂时搁置的具体数额。在添加汽油前，它是用来确认该卡是处于活动状态，并且具有足够的可用资金。

在使用自助服务泵时我卡中的预授权金额是多少？

因为预授权必须在添加汽油之前确定，在预授权进行期间添加汽油的实际量还不得而知。在马来西亚自助服务泵站商定的预授权金额为 RM200。

如果所添加的汽油少于预授权的金额会有什么结果？

该预授权金额不会成为一项收费而也没资金从卡账户扣除，但该卡上的可用余额暂时由于预授权金额而减少。一旦您完成泵送汽油后，添加汽油的实际金额将从卡账户中扣除，而预授权金额将被结算。这将会需要在添加汽油和实行预授权后的 3-4 个工作日。

如果我的可用资金少过 RM200 或者如果我想避免扣留我的卡上资金 RM200，我该怎么处理？

建议想要避免自助服务泵站之预授权的客户可直接到收银柜台购买实际的数额而它将从持卡人的账户中扣除。

非接触式的功能卡

非接触卡是一张支付快速，简易，便捷的卡。当您看到此通用的非接触图标，只需点击您的非接触式卡，就能让您快捷又安全地进行日常购物。

我的非接触式卡是如何操作的？

非接触式功能是由嵌入式的电脑芯片，通过一小段距离在非接触式卡与终端机不直接接触的情况下以无线发送交易信息。欲付款，您只需在终端机出现提示时使用您的非接触式卡接口点击终端机即可过账。马来西亚无需 PIN 码和签名的非接触交易额高达 RM250。

安全功能

该卡不可离开您的手

非接触式卡最简单的安全措施是该卡绝对不可离开您的手。那样没有其他人有机会在您不注意时进行双刷卡或复制您的卡。

安全芯片可防止假冒

非接触式卡如同任何其他启用芯片卡般安全可靠及备有相同的多层安全性 / 安全措施以防假冒。每项非接触式交易包括由卡中芯片产生唯一的代码，并视各项购买而更变，从而防止欺诈者重放从芯片读取的信息来进行支付。

购买高价值客户验证

您不需要签名或输入 PIN 码就可在马来西亚进行高达 RM250 的非接触式交易。如果交易高于 RM250, 你仍然可以点击该卡，但将需要输入您的 PIN 码或签署收据。

非接触式购买并无持卡人责任

在出现欺诈的情况下，您将不需为芯片卡中的非接触式功能所进行的欺诈性收费或未经授权的购买负责任，但您必须立即或尽可能通知我们有关任何未经授权的用卡或任何可疑的活动。但是，如果事因您疏忽于保护您的卡或 PIN 码，您可能会被追究未经授权购买的责任。

常见问题

如果我经过一台非接触式读卡器，我是否会在不知不觉中进行购买？

您的非接触式卡仅可在距离读卡器 4 厘米内才有效。此外，读卡器需要由收银员启用并且需要收银员在终端处进行交易来接受付款。如果非接触式读卡器无法处理一项交易，它将不会读取错误地呈现在它面前的任何非接触式卡。

如果我的卡不小心点击了非接触式读卡器两次，会是什么情况呢？

非接触式终端处只能同时处理一项交易。即使非接触卡被不小心点击了不止一次，您也只会得到一次结算交易记录。

如果我的钱包里拥有超过一张以上的非接触式卡，而我又用我的钱包点击非接触式读卡器，将会如何呢？

如果您的卡点击到一台非接触式读卡器，而您附近又有任何其他非接触式支付卡，读卡器可能检测到超过一张卡，它将无法完成付款。因此您将需要再次进行交易。您必须确保您只用一张卡来点击读卡器或把它从您的钱包拿出来点击。

如果欺诈者将非接触式读卡器接近我的钱包来读取我的卡，会是什么情况呢？

万一出现欺诈者通过行骗的非接触式读卡器来接近您的口袋或钱包来读取非接触式卡的保安细节，妥善的保安措施会防止未经授权使用的截获的卡安全细节。每项非接触式交易都会有由每项购买而更变的独一无二代码，它只能使用一次和仅可通过原本非接触式卡的芯片生产，并防止从截获的卡安全细节所生产的假冒卡。

欺诈者是否可以偷我的卡并使用它来清空我的银行账户？

妥善的保障可以降低丢失或被盗的非接触式卡被欺诈者使用的机会。非接触式卡的交易限额为 RM250，超过限额的交易必须进行持卡人验证 – PIN 码或签名验证。

交易是由实时发卡银行和全球支付网络进行分析，以识别欺诈模式和检测可疑的交易。

BAHASA MALAYSIA

Panduan Keselamatan Pemegang Kad PIN & BAYAR

Anda, dan mana-mana pemegang kad tambahan, dikehendaki mengambil semua langkah yang sewajarnya untuk mencegah kad dan nombor kad, PIN, kata laluan atau sebarang butiran keselamatan lain untuk kad atau akaun (“butiran keselamatan kad”) daripada disalahgunakan atau digunakan untuk melakukan penipuan atau fraud. Langkah-langkah pencegahan ini merangkumi:

- tandatangan pada kad apabila ia diterima dan patuhi sebarang arahan keselamatan;
- lindungi kad, PIN, dan sebarang butiran keselamatan kad;
- jangan benarkan sesiapa mengambil atau menggunakan kad;
- musnahkan sebarang makluman PIN dan sebarang butiran keselamatan kad;
- jangan tulis nombor PIN atau butiran keselamatan kad atau mendedahkannya kepada sesiapa termasuk pihak polis dan/atau kakitangan Hong Leong Bank;
- jangan benarkan sesiapa melihat PIN anda semasa anda memasukkannya atau ia dipaparkan;
- jangan mengubahsuai kad;
- semak dengan kerap bahawa kad masih ditangan anda;
- simpan resit kad dengan selamat dan lupuskan dengan cermat;
- hubungi kami jika ada sebarang perkara yang mencurigakan atau masalah mengenai penggunaan kad di terminal; dan
- semak penyata anda dengan kerap dan laporkan mengenai sebarang aktiviti yang mencurigakan dengan segera.

Anda dikehendaki memaklumkan kepada kami dengan segera jika:

- kad anda hilang atau dicuri; atau
- PIN anda telah terdedah / dikompromi; atau
- kad anda ditahan oleh ATM; atau
- alamat atau maklumat perhubungan anda telah bertukar.

Ada dikehendaki memilih atau menukar PIN anda kepada nombor yang dipilih oleh anda, sebelum PIN boleh digunakan untuk sebarang urusan niaga. Pilihan PIN anda mestilah angka yang boleh mengurangkan kemungkinan ia dapat diteka oleh orang lain. Anda perlu mengelakkan PIN yang tidak sesuai seperti:

- tarikh lahir, bulan atau tahun dalam sebarang bentuk atau kombinasi;
- nombor berturutan (seperti 345678) dan gabungan nombor yang mudah dikenali (seperti 111111);
- sebarang kumpulan nombor yang dicetak di atas kad anda;
- lain-lain nombor peribadi yang mudah diperolehi seperti sebahagian daripada nombor telefon peribadi, nombor kad pengenalan atau lain-lain data peribadi.

Pra-Kebenaran Kad di Pam Layan Diri Stesen Minyak

Apakah yang berlaku apabila saya menggunakan kad kredit atau kad debit di pam layan diri?

Apabila anda menggunakan kad anda di pengisi minyak automatik dalam stesen minyak, pam layan diri tersebut akan membenarkan transaksi pembelian minyak dengan menghantar amaun pra-kebenaran ke atas kad yang membayar kepada pengeluar kad tersebut.

Apakah maksud pra-kebenaran?

Pra-kebenaran adalah pegangan sementara sejumlah amaun spesifik daripada baki tersedia yang terdapat pada kad yang membayar. Ia digunakan sebagai pengesahan bahawa kad adalah aktif dan memiliki dana tersedia yang mencukupi sebelum minyak boleh diisi.

Berapakah amaun pra-kebenaran atas kad saya apabila menggunakan pam layan diri?

Oleh kerana pra-kebenaran perlu berlaku sebelum minyak diisi, jumlah sebenar minyak yang diisi tidak diketahui semasa pra-kebenaran dibuat. Amaun pra-kebenaran yang dipersetujui untuk pam layan diri di Malaysia adalah RM200.

Apakah yang berlaku jika minyak yang diisi kurang daripada amaun pra-kebenaran?

Amaun pra-kebenaran bukan caj, dan tiada dana yang didebit daripada akaun kad, tetapi baki tersedia atas kad dikurangkan buat sementara dengan amaun pra-kebenaran tersebut. Apabila anda telah selesai mengepam minyak, amaun sebenar untuk petrol yang dipam akan dihantar kepada pihak Bank anda. Pada masa ini, amaun sebenar akan didebitkan dari akaun kad, dan amaun pra-kebenaran akan dilepaskan. Bagaimanapun, ia mungkin mengambil masa penyelesaian selama 3-4 hari perniagaan selepas minyak diisi dan pra-kebenaran diberikan.

Bagaimanakah jika dana tersedia saya kurang dari RM200 atau jika saya mahu mengelakkan pegangan dana sebanyak RM200 atas kad saya?

Pelanggan yang mahu mengelakkan pra-kebenaran di pam layan diri dinasihatkan agar pergi ke kaunter juruwang di mana amaun belian sebenar akan ditolak daripada akaun pemegang kad.

Kad dengan Ciri Tanpa-Sentuh

Kad tanpa-sentuh adalah cara mudah dan pantas untuk membayar dan membolehkan anda membuat pembelian harian hanya dengan menyentuhkan kad tanpa-sentuh anda apabila anda melihat simbol universal tanpa-sentuh ini

Bagaimana kad tanpa-sentuh saya berfungsi?

Fungsi tanpa-sentuh merangkumi cip komputer terbenam dengan antena yang menghantar isyarat tanpa wayar dalam jarak dekat tanpa sentuhan di antara terminal saudagar dan kad tanpa-sentuh. Untuk membuat pembayaran, anda hanya perlu menyentuhkan kad anda dengan ruang tanpa-sentuh kepada terminal pembaca apabila diarahkan.

Ciri-ciri Keselamatan

Kad sentiasa di tangan anda

Langkah keselamatan paling mudah untuk kad tanpa-sentuh adalah ia mestilah sentiasa di tangan anda. Jadi, orang lain tidak berpeluang untuk melakukan leretan berganda atau membuat salinan kad semasa anda tidak melihat.

Cip selamat untuk menghalang pemalsuan

Kad tanpa-sentuh adalah selamat sama seperti kad dikuasakan-cip yang lain dan memiliki tahap keselamatan pelbagai peringkat untuk menghalang pemalsuan. Setiap transaksi tanpa-sentuh merangkumi kod unik yang dijana oleh cip yang terdapat di dalam kad, yang berubah dengan setiap pembelian, sekali gus menghalang penipu daripada memainkan semula maklumat yang dibaca daripada cip untuk membuat pembayaran.

Pengesahan pelanggan untuk pembelian bernilai lebih tinggi

Anda tidak perlu menandatangani atau memasukkan PIN untuk transaksi tanpa-sentuh yang berjumlah sehingga RM250 di Malaysia. Jika transaksi melebihi RM250, anda masih boleh menyentuh kad tetapi akan diminta memasukkan PIN anda atau menandatangani resit pembelian.

Tiada Liabiliti Pemegang Kad untuk Pembelian Tanpa-Sentuh

Seandainya berlaku penipuan, anda tidak akan dipertanggungjawabkan untuk caj yang dibuat secara penipuan tersebut atau pembelian tanpa kebenaran yang dibuat menggunakan ciri tanpa-sentuh pada cip kad anda. Anda hendaklah memaklumkan kepada kami dengan segera atau sebaik sahaja menyedari atau mengesyaki terdapat penggunaan tanpa kebenaran atau aktiviti yang mencurigakan. Bagaimanapun, anda akan dipertanggungjawabkan ke atas pembelian tanpa kebenaran jika anda cuai semasa melindungi kad atau PIN anda.

Soalan Lazim

Bolehkah saya membuat pembayaran tanpa disedari apabila saya melintasi terminal pembaca tanpa-sentuh?

Kad tanpa-sentuh anda hanya boleh digunakan apabila kad berada dalam jarak 4sm daripada pembaca kad. Bukan itu sahaja, terminal pembaca perlu disediakan oleh juruwang dan ia hanya akan berlaku apabila juruwang memulakan urusan transaksi di terminal untuk menerima bayaran. Jika terminal pembaca tanpa-sentuh tidak memproses sebarang transaksi, ia tidak akan membaca sebarang kad tanpa-sentuh yang berada berhampiran dengannya secara tidak sengaja.

Apakah yang berlaku jika saya menyentuh kad saya dua kali pada terminal pembaca tanpa-sentuh?

Terminal pembaca tanpa-sentuh hanya boleh memproses satu transaksi pada satu masa. Walaupun kad tanpa-sentuh telah tersentuh dua kali, anda hanya akan dibil sekali sahaja untuk transaksi tersebut.

Apakah yang berlaku jika saya memiliki lebih daripada satu kad tanpa-sentuh di dalam dompet dan saya menyentuh dompet saya pada terminal pembaca tanpa-sentuh?

Jika anda memegang kad anda di hadapan terminal pembaca tanpa-sentuh dan anda mempunyai satu atau lebih kad lain dengan ciri tanpa-sentuh, pembaca kad mungkin akan mengesan lebih daripada satu kad dan tidak akan melengkapkan pembayaran. Anda perlu melakukan transaksi tersebut sekali lagi. Anda seharusnya memastikan anda hanya memegang satu kad pada terminal pembaca dan sentiasa membawanya ke luar daripada dompet apabila mahu digunakan.

Apakah yang berlaku jika penipu membaca kad saya dengan meletakkan terminal pembaca tanpa-sentuh berhampiran dompet saya?

Dalam situasi yang tidak mungkin berlaku di mana butiran peribadi kad tanpa-sentuh dapat dibaca oleh penipu menggunakan terminal pembaca tanpa-sentuh yang berhampiran dengan poket atau dompet anda, ciri keselamatan telah tersedia untuk mencegah penggunaan tanpa kebenaran butiran keselamatan kad yang telah dicuri. Setiap transaksi tanpa-sentuh merangkumi kod unik yang berubah dengan setiap pembelian, ia hanya boleh digunakan sekali sahaja dan hanya boleh dijana oleh cip di dalam kad tanpa-sentuh yang asal, dan ia mencegah kad palsu daripada dihasilkan menggunakan butiran keselamatan kad yang dicuri.

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

Langkah keselamatan telah tersedia untuk menghalang penggunaan kad tanpa-sentuh yang hilang atau dicuri oleh mana-mana penipu. Terdapat had transaksi tanpa-sentuh yang rendah sebanyak RM250, jika melebihinya, transaksi tidak boleh dibenarkan tanpa pengesahan pemegang kad-pengesahan PIN atau tandatangan.

Transaksi akan dianalisa oleh pengeluar kad dan rangkaian pembayaran global dalam masa-sebenar untuk mengenal pasti corak penipuan dan mengesan transaksi yang mencurigakan.