

13 SEPTEMBER 2022

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS / SOALAN LAZIM

Payment Facilitator Cyber Security Incident

No.	Question	Answer	Soalan	Jawapan
1	Is this a CIMB incident?	This is not a CIMB specific incident and has impacted all banks.	Adakah kejadian ini khusus kepada CIMB sahaja?	Insiden ini bukan khusus kepada pihak CIMB sahaja dan ia telah memberi kesan kepada semua bank.
2	What is this incident about?	<p>As per the press release issued by ABM and AIBIM or iPay88 on 11 August 2022 on cyber security incident- card data may have been potentially compromised. The containment process is successfully completed and no further suspicious activity detected.</p> <p>Rest assured that this has nothing to do with our banking system as we have multi-layer security to detect any fraud and you are protected by dispute and chargeback rights.</p> <p>As always, you just need to be vigilant when performing online transactions.</p>	Apakah yang telah berlaku?	<p>Selaras dengan kenyataan media yang dikeluarkan oleh pihak ABM dan AIBIM atau iPay88 pada 11 Ogos 2022 mengenai kejadian sekuriti siber- data kad mungkin telah terkesan. Proses pembendungan telah berjaya diselesaikan dan tiada lagi aktiviti yang mencurigakan dikesan.</p> <p>Insiden ini tidak berkaitan dengan system perbankan kami kerana kami mempunyai beberapa lapisan keselamatan untuk mengesan sebarang penipuan. Anda juga dilindungi oleh hak pertikaian & caj balik. Seperti biasa, anda hanya perlu berwaspada semasa melakukan transaksi dalam talian.</p>
3	Which cards are impacted?	<p>The cards potentially impacted are either Debit Cards or Credit Cards.</p> <p>Please note that not all cards were impacted as the containment process was successfully completed and no further suspicious activity detected.</p>	Kad manakah yang terkesan?	<p>Kad yang mungkin terkesan adalah kad debit atau kad kredit.</p> <p>Sila ambil maklum bahawa bukan semua kad telah terkesan kerana proses pembendungan telah berjaya diselesaikan dan tiada lagi aktiviti yang mencurigakan dikesan.</p>

4	How do I know whether my card is impacted?	We are unable to tell you as of now if your card has been compromised due to this incident but we have been informed that the containment process is successfully completed and no further suspicious activity has been detected.	Bagaimanakah saya tahu sama ada kad saya terkesan?	Kami tidak boleh memaklumkan anda sekarang sekiranya kad anda telah terkesan akibat kejadian ini tetapi kami telah dimaklumkan bahawa proses pembendungan telah berjaya diselesaikan dan tiada lagi aktiviti yang mencurigakan dikesan.
5	What can I do to protect myself?	Please be vigilant and ensure you pay attention to transaction alerts and check your statements regularly. If you notice any transactions that were not performed by you, please contact us immediately. Remember to keep your contact details updated so our communications will reach you.	Apa yang boleh saya lakukan untuk melindungi diri sendiri?	Sila berhati-hati dan pastikan anda peka kepada makluman transaksi dan kerap lakukan semakan penyata anda. Sekiranya anda mendapati sebarang transaksi yang tidak dilakukan oleh anda, sila hubungi kami dengan segera. Sila pastikan butiran hubungan anda dikemaskini supaya kami boleh berkomunikasi dengan anda.
6	What is CIMB doing to protect me?	Please be reassured CIMB takes the data security of their cardholders seriously and has taken proactive steps to mitigate potential risks. These include, but are not limited to: 1. Real-time fraud monitoring to detect fraudulent and out-of-norm card usage behaviour. 2. Robust multi-layer security measures such as chip-and-pin and dual-factor authentication.	Apakah yang CIMB lakukan untuk melindungi saya?	Harap yakin bahawa CIMB memandang serius keselamatan data pemegang kad dan telah mengambil langkah proaktif untuk mengurangkan potensi risiko. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada: 1. Pemantauan penipuan semasa untuk mengesan tingkah laku penggunaan kad dan tingkah laku luarbiasa pengguna kad 2. Langkah keselamatan berbilang lapisan yang teguh seperti pengesahan cip dan pin dan pengesahan dua faktor.
7	I am not comfortable and would like to replace my card. What should I do?	We assure you that your cards are currently protected by our security measures and there is no need to replace your card at this point in time. We would encourage you at this point to pay attention to transaction alerts as well as check your statements carefully. If there are any unauthorised	Saya tidak selesa dan ingin menggantikan kad saya. Apa yang patut saya lakukan?	Kami ingin menekankan bahawa kad anda pada masa ini dilindungi oleh langkah keselamatan kami dan tidak perlu menggantikan kad anda pada masa ini. Kami menggalakkan anda pada ketika ini untuk memberi perhatian kepada makluman transaksi serta menyemak

		transactions, please contact us. You are entitled to a refund if transactions are found to be fraudulent as per the chargeback process.		penyata anda dengan teliti. Jika terdapat sebarang transaksi yang tidak disahkan, sila hubungi kami. Anda berhak mendapat bayaran balik mengikut proses caj balik jika didapati bahawa transaksi tersebut adalah penipuan.
8	I insist for a replacement. What are my next steps?	<p>If you are still uncomfortable with your card, we can help to replace it without charge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • For a Debit Card replacement - Please walk into any of our branches. • For Credit Card replacement – Please call the number printed on the back of your card, we will issue the card within 2 days and the card will be delivered within 7 days depending on your location. <p>Please note that the standard charge for replacement will be waived.</p> <p>For exceptional cases where an urgent replacement card is needed – we would need to make special arrangements for you.</p>	Saya pasti saya ingin mendapat kad gantian. Apakah langkah seterusnya?	<p>Jika anda masih tidak selesa dengan kad anda, kami boleh membantu menggantikannya dengan yang baharu tanpa caj.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untuk penggantian Kad Debit - Sila kunjungi mana-mana cawangan kami. • Untuk penggantian Kad Kredit – Sila hubungi nombor telefon yang tertera di belakang kad anda, kami akan mengeluarkan kad dalam masa 2 hari dan kad akan dihantar dalam masa 7 hari bergantung pada lokasi anda. <p>Sila ambil maklum bahawa caj standard untuk penggantian akan diketepikan.</p> <p>Untuk kes luar biasa di mana kad gantian segera diperlukan – kami perlu membuat pengaturan khas untuk anda mengambalnya.</p>