



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
TIP KESELAMATAN PERBANKAN DALAM TALIAN		
1	Bagaimana melindungi diri anda daripada terkena scam?	<p>1. Pantau Akaun Anda Secara Aktif</p> <p>Sila semak penyata akaun dan penyata bank anda secara berkala. Maklumkan kepada Agrobank dengan segera jika terdapat transaksi tidak sah, ralat, atau percanggahan yang dikesan.</p> <p>2. Sentiasa Sahkan</p> <p>Sentiasa sahkan kesahihan mesej yang diterima daripada institusi kewangan sebelum mengambil sebarang tindakan. Ini termasuk menyemak saluran komunikasi rasmi, seperti menghubungi institusi tersebut secara langsung melalui laman web rasmi mereka atau nombor perkhidmatan pelanggan.</p> <p>3. Sentiasa Berwaspada</p> <p>Baca tips keselamatan atau amaran yang dikongsikan di laman web perbankan Agrobank, internet dan aplikasi perbankan mudah alih dari semasa ke semasa, termasuk penyata dasar privasi Institusi Kewangan.</p> <p>4. Lindungi Maklumat Peribadi Anda</p> <p>Pelanggan tidak boleh mendedahkan maklumat perbankan mereka seperti nama pengguna dan kata laluan kepada sesiapa.</p> <p>5. Waspada Terhadap Aplikasi Penipuan (Scam)</p> <p>Elakkan pautan meragukan dan Android Package Kit (APK): Jangan sekali-kali klik pada pautan yang mencurigakan atau muat turun fail dari sumber yang tidak dipercayai.</p> <p>6. Kemas Kini Perisian Keselamatan</p> <p>Pastikan program antivirus dan anti-perisian hasad anda sentiasa dikemas kini untuk melindungi daripada ancaman terbaru.</p> <p>7. Muat Turun Aplikasi dari Sumber Dipercayai</p> <p>Hanya muat turun aplikasi AGRONet mudah alih daripada aplikasi storan rasmi seperti Google Play Store (Android) atau Apple App Store (iOS).</p> <p>8. Keselamatan Peranti</p> <p>Sentiasa pastikan peranti ada disimpan dengan selamat.</p> <p>Dengan mengikuti panduan ini, anda dapat mengurangkan risiko penipuan dan memastikan pengalaman perbankan yang lebih selamat.</p>





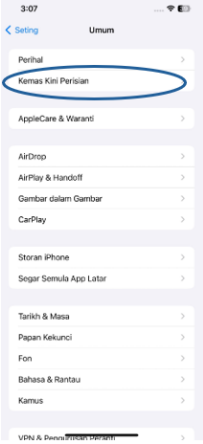


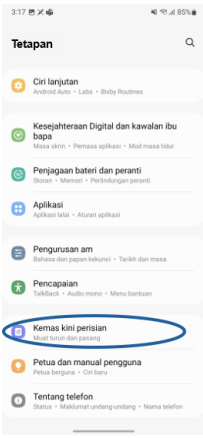

SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
2	Mengapa penting untuk mengemas kini Sistem Operasi (OS) peranti anda?	<p>Sentiasa memastikan Sistem Operasi (OS) peranti anda dikemas kini adalah penting untuk tujuan keselamatan seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah Baik Kelemahan <p>Pembangun perisian secara berkala mengenal pasti dan membetulkan kelemahan yang boleh dieksploitasi oleh penggodam. Kemas kini termasuk pembaikan untuk kelemahan keselamatan ,ini mengurangkan risiko serangan.</p> 2. Perlindungan Terhadap Perisian Hasad <p>Ancaman siber berkembang dengan cepat, dan kemas kini sistem operasi sering menyediakan perlindungan terhadap perisian hasad dan virus terbaru, membantu melindungi data anda.</p> 3. Pengendalian Data yang Selamat <p>Kemas kini sistem operasi termasuk penambahbaikan cara peranti anda mengendalikan data sensitif, meningkatkan penyulitan dan protokol keselamatan lain.</p> 4. Peningkatan Pengesahan Pengguna <p>Kebanyakan kemas kini sistem operasi meningkatkan kaedah pengesahan pengguna, menjadikannya lebih sukar untuk pengguna yang tidak sah mengakses peranti anda.</p> 5. Firewall dan Rangkaian Keselamatan <p>Kemas kini sistem operasi boleh menguatkan ciri keselamatan yang terbina seperti firewall dan perlindungan rangkaian, melindungi peranti anda daripada ancaman luar.</p> 6. Pematuhan Peraturan <p>Mengemas kini sistem operasi anda membantu mematuhi piawaian dan peraturan industri yang sering memerlukan pemeliharaan persekitaran yang selamat.</p> <p>Dengan mengemas kini sistem operasi anda secara berkala, anda secara signifikan mengurangkan kerentanan terhadap ancaman siber dan memastikan pengalaman digital yang lebih selamat.</p>



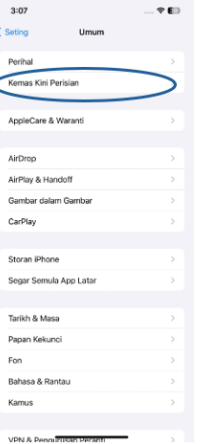

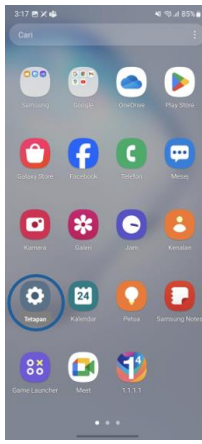
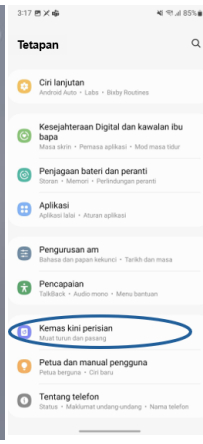
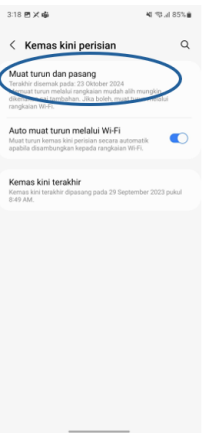

SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
3	Bagaimana cara untuk mengemas kini sistem operasi (OS) peranti anda?	<p>1. Aktifkan Kemas Kini secara Automatik iOS:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">1. Pergi ke Tetapan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">2. Umum</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">3. Kemas Kini Perisian</div> </div>    <p style="text-align: center;">4. Pastikan "Kemas Kini Automatik" diaktifkan.</p>  <p>Android:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">1. Pergi ke Tetapan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">2. Kemas Kini Perisian</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">3. Aktifkan "Auto muat turun melalui wi-fi"</div> </div>    <p><i>Proses ini mungkin sedikit berbeza bergantung kepada pengeluaran peranti dan versi Android anda.</i></p>

SOALAN-SOALAN LAZIM



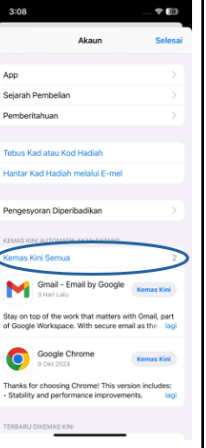
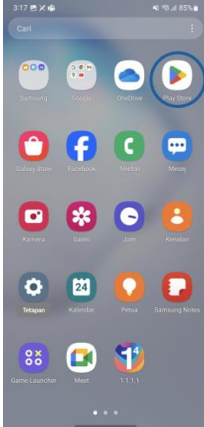
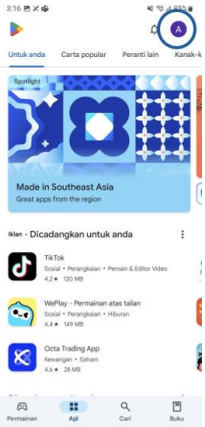
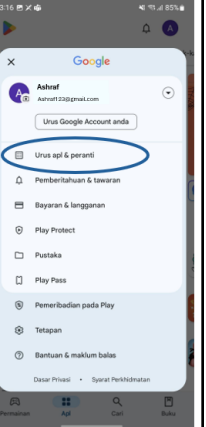
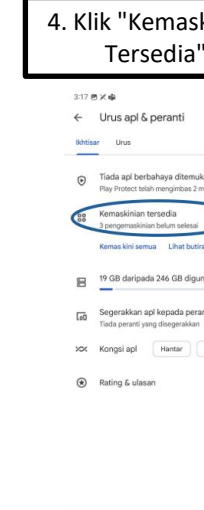
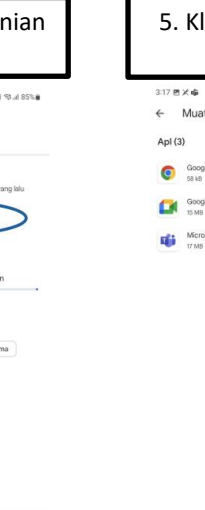
Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
3	<p>Bagaimana cara untuk mengemas kini sistem operasi (OS) peranti anda?</p>	<p>2. Semakan Manual Secara Berkala iOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="735 337 915 410">1. Pergi ke Tetapan <li data-bbox="965 337 1108 410">2. Umum <li data-bbox="1153 337 1333 410">3. Kemas Kini Perisian    <p>4. Klik "Kemas Kini sekarang"</p>  <p>Android:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="735 1311 915 1384">1. Pergi ke Tetapan <li data-bbox="965 1311 1136 1384">2. Kemas Kini Perisian <li data-bbox="1153 1311 1348 1384">3. Muat turun dan pasang    <p>4. Klik "Semak kemas kini" untuk melihat jika ada kemas kini yang tersedia.</p> 



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
3	<p>Bagaimana cara untuk mengemas kini sistem operasi (OS) peranti anda?</p>	<p>3. Pastikan Aplikasi Anda Sentiasa Dikemas Kini iOS:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">1. Buka App Store</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">2. Klik ikon "profil"</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">3. Klik "Kemas Kini Semua" untuk mengemas kini semua aplikasi.</div> </div>    <p>Android:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">1. Buka Google Play Store</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">2. Klik pada ikon "profil"</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">3. Klik "Urus Aplikasi&Peranti"</div> </div>    <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">4. Klik "Kemaskinian Tersedia"</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;">5. Klik "Kemas Kini Semua"</div> </div>  



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
4	Apa yang perlu dilakukan jika anda menjadi mangsa scam?	<p>TINDAKAN SEGERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktifkan Kill Switch: Kill Switch ialah ciri keselamatan layan diri yang membenarkan anda untuk melindungi wang anda dari scam atas talian dan meningkatkan keselamatan perbankan atas talian. Ianya terdapat pada laman sesawang AGRONet/AGRONetBIZ dan AGRONet Mobile; atau 2. Hubungi Pusat Panggilan Agrobank di 1-300-88-2476 untuk membuat aduan mengenai penipuan atau scam yang beroperasi 24 jam sehari; atau 3. Hubungi Pusat Respons Scam Kebangsaan (NSRC) di 997 yang beroperasi dari 8 pagi hingga 8 malam setiap hari; atau Kunjungi cawangan Agrobank terdekat. <p>PERINGATAN!</p> <p>Apabila melaporkan penafian transaksi kepada Pusat Panggilan Agrobank atau di mana-mana cawangan Agrobank, sila berikan maklumat yang diperlukan untuk membantu pihak bank menyasat dan menyelesaikan isu tersebut dengan berkesan. Berikut adalah senarai maklumat yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nama pelanggan. Nombor NRIC atau passport pelanggan. Nombor akaun yang terjejas. Tarikh transaksi yang dinafikan. Jumlah transaksi yang dinafikan. Sebab mengapa pelanggan percaya bahawa ini adalah transaksi yang dinafikan. Salinan laporan polis yang telah dibuat dalam tempoh 24 jam. <p>Setelah laporan mengenai transaksi yang dinafikan diterima oleh Agrobank, pelanggan akan menerima pengakuan penerimaan kes dalam masa 3 hari bekerja.</p>



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
5	Bagaimana proses dijalankan untuk transaksi yang tidak dibenarkan?	<p>Setelah menerima aduan mengenai transaksi yang tidak dibenarkan, Agrobank akan segera menjalankan siasatan. Jika Agrobank melanjutkan siasatan melebihi 14 hari bekerja dari tarikh penafian diterima, Agrobank:</p> <ol style="list-style-type: none"> Akan memberikan kredit sementara kepada pelanggan sehingga jumlah penuh kes yang dipertikaikan atau RM5,000 setiap kes pertikaian, yang mana lebih rendah. Agrobank akan mendedahkan dengan jelas semua terma dan syarat yang berkaitan dengan kredit sementara dan tidak akan mengenakan sebarang keuntungan, yuran, atau caj lain ke atasnya. Kredit sementara akan dikreditkan ke dalam akaun pelanggan setelah pelanggan: <ol style="list-style-type: none"> Bersetuju dengan terma dan syarat kredit sementara, yang termasuk tanggungjawab pembayaran balik sekiranya pelanggan didapati bersalah serta akibat tidak membayar balik; dan Mengemukakan salinan laporan polis yang berkaitan dengan kes penipuan. Memberi pelanggan akses penuh untuk menggunakan kredit sementara. Mengkreditkan jumlah baki kes yang dinafikan (termasuk sebarang keuntungan yang berkaitan) tidak lebih dari 30 hari bekerja dari tarikh penafian diterima jika siasatan masih berlangsung pada waktu itu. <p>Sekiranya hasil siasatan mendapati bahawa kerugian akibat transaksi yang tidak dibenarkan adalah tanggungjawab pelanggan, pelanggan diwajibkan untuk mengembalikan semua kredit sementara kepada pihak bank. Kegagalan untuk berbuat demikian akan mengakibatkan nama pelanggan direkodkan dalam CCRIS.</p> <p>Jika tidak berpuas hati dengan hasil siasatan, pelanggan boleh mengemukakan aduan kepada Ombudsman for Financial Services (OFS) di www.ofs.org.my dalam masa enam (6) bulan selepas menerima keputusan akhir daripada pihak bank atau selepas 60 hari kalender dari tarikh pertikaian anda pertama kali dirujuk dan tiada maklum balas daripada pihak Bank.</p> <p>Nota: OFS adalah badan bebas yang membantu menyelesaikan isu antara pengguna dan institusi kewangan.</p>



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
6	Bagaimana Agrobank melindungi anda?	<p>Agrobank menggunakan pelbagai langkah untuk melindungi pelanggan dan maklumat perbankan pelanggan. Berikut adalah beberapa langkah yang di ambil oleh pihak Agrobank untuk memastikan keselamatan anda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peralihan dari SMS One-Time Password (OTP) ke Secured OTP melalui AGROKey di AGRONet Mobile. Pengesahan penyelenggaraan dan transaksi yang dilakukan melalui AGRONet, AGRONet Mudah Alih, dan Kad Debit-<i>i</i> memerlukan kelulusan melalui AGROKey dan tidak lagi melalui SMS OTP mulai 11 Jun 2023 dan seterusnya. 2. Akses AGRONet Mudah Alih hanya boleh dilakukan menggunakan 1 peranti mudah alih sahaja. 3. Pengaktifan sendiri 'Kill Switch' melalui AGRONet, AGRONet Mudah Alih, atau AGRONetBIZ untuk menyekat akaun anda, Kad Debit-<i>i</i> dan perbankan atas talian dengan segera. 4. Pusat Panggilan Agrobank di talian 1-300-88-2476 yang beroperasi 24 jam sehari untuk pelanggan melaporkan penipuan/scam. 5. Tempoh pengaktifan selama 12 jam bagi pengguna baru AGRONet dan sebarang penukaran had transaksi. 6. Tiada lagi pautan di hantar ke semua pelanggan melalui SMS. 7. Untuk memastikan pengalaman yang lancar di AGRONet dan AGRONet Mudah Alih, kami akan melindungi aktiviti perbankan anda melalui sistem pemantauan penipuan.



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN						
7	Apakah implikasi membuat tuntutan palsu?	<p>Adalah penting untuk menyedari bahawa membuat tuntutan palsu mengenai transaksi yang dinafikan boleh membawa akibat yang serius. Berikut adalah peringatan tentang implikasi dan tanggungjawab:</p> <p>Peringatan Mengenai Tindakan Undang-Undang untuk Tuntutan Palsu</p> <table border="1" data-bbox="625 507 1370 1578"> <tbody> <tr> <td data-bbox="625 507 815 777">Kesan Undang-Undang</td> <td data-bbox="815 507 1370 777"> <p>1. Tindakan Undang-Undang Yang Boleh Diambil Agrobank berhak mengambil tindakan undang-undang terhadap pelanggan yang cuba membuat tuntutan palsu mengenai transaksi yang dinafikan. Ini boleh termasuk mengambil tindakan undang-undang atau memfailkan tuntutan jika tuntutan palsu menyebabkan kerugian kewangan atau kerosakan kepada pihak bank.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="625 777 815 1123">Implikasi Tuntutan Palsu</td> <td data-bbox="815 777 1370 1123"> <p>1. Tuntutan Berunsurkan Penipuan Mengemukakan tuntutan palsu dianggap sebagai penipuan dan merupakan kesalahan yang serius. Ini boleh mengakibatkan tindakan undang-undang, termasuk denda atau tuduhan jenayah, bergantung kepada bidang kuasa dan tahap penipuan tuntutan palsu tersebut.</p> <p>2. Penamatan Akaun Bank boleh mengambil tindakan untuk menutup atau menghadkan akaun anda jika didapati anda telah membuat tuntutan palsu.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="625 1123 815 1578">Tanggungjawab Pelanggan</td> <td data-bbox="815 1123 1370 1578"> <p>1. Ketepatan Pastikan semua maklumat yang diberikan dalam laporan pertikaian anda adalah tepat dan benar. Semak semula butiran seperti tarikh transaksi, jumlah, dan penerangan sebelum mengemukakan tuntutan.</p> <p>2. Dokumentasi Berikan dokumen sokongan yang sah dan betul berkaitan dengan pertikaian. Menyampaikan maklumat yang salah atau memberikan bukti palsu boleh membawa kepada akibat yang serius.</p> <p>3. Kejujuran Berkomunikasi secara terbuka dengan pihak bank dan bekerjasama sepenuhnya semasa siasatan dijalankan.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Kesan Undang-Undang	<p>1. Tindakan Undang-Undang Yang Boleh Diambil Agrobank berhak mengambil tindakan undang-undang terhadap pelanggan yang cuba membuat tuntutan palsu mengenai transaksi yang dinafikan. Ini boleh termasuk mengambil tindakan undang-undang atau memfailkan tuntutan jika tuntutan palsu menyebabkan kerugian kewangan atau kerosakan kepada pihak bank.</p>	Implikasi Tuntutan Palsu	<p>1. Tuntutan Berunsurkan Penipuan Mengemukakan tuntutan palsu dianggap sebagai penipuan dan merupakan kesalahan yang serius. Ini boleh mengakibatkan tindakan undang-undang, termasuk denda atau tuduhan jenayah, bergantung kepada bidang kuasa dan tahap penipuan tuntutan palsu tersebut.</p> <p>2. Penamatan Akaun Bank boleh mengambil tindakan untuk menutup atau menghadkan akaun anda jika didapati anda telah membuat tuntutan palsu.</p>	Tanggungjawab Pelanggan	<p>1. Ketepatan Pastikan semua maklumat yang diberikan dalam laporan pertikaian anda adalah tepat dan benar. Semak semula butiran seperti tarikh transaksi, jumlah, dan penerangan sebelum mengemukakan tuntutan.</p> <p>2. Dokumentasi Berikan dokumen sokongan yang sah dan betul berkaitan dengan pertikaian. Menyampaikan maklumat yang salah atau memberikan bukti palsu boleh membawa kepada akibat yang serius.</p> <p>3. Kejujuran Berkomunikasi secara terbuka dengan pihak bank dan bekerjasama sepenuhnya semasa siasatan dijalankan.</p>
Kesan Undang-Undang	<p>1. Tindakan Undang-Undang Yang Boleh Diambil Agrobank berhak mengambil tindakan undang-undang terhadap pelanggan yang cuba membuat tuntutan palsu mengenai transaksi yang dinafikan. Ini boleh termasuk mengambil tindakan undang-undang atau memfailkan tuntutan jika tuntutan palsu menyebabkan kerugian kewangan atau kerosakan kepada pihak bank.</p>							
Implikasi Tuntutan Palsu	<p>1. Tuntutan Berunsurkan Penipuan Mengemukakan tuntutan palsu dianggap sebagai penipuan dan merupakan kesalahan yang serius. Ini boleh mengakibatkan tindakan undang-undang, termasuk denda atau tuduhan jenayah, bergantung kepada bidang kuasa dan tahap penipuan tuntutan palsu tersebut.</p> <p>2. Penamatan Akaun Bank boleh mengambil tindakan untuk menutup atau menghadkan akaun anda jika didapati anda telah membuat tuntutan palsu.</p>							
Tanggungjawab Pelanggan	<p>1. Ketepatan Pastikan semua maklumat yang diberikan dalam laporan pertikaian anda adalah tepat dan benar. Semak semula butiran seperti tarikh transaksi, jumlah, dan penerangan sebelum mengemukakan tuntutan.</p> <p>2. Dokumentasi Berikan dokumen sokongan yang sah dan betul berkaitan dengan pertikaian. Menyampaikan maklumat yang salah atau memberikan bukti palsu boleh membawa kepada akibat yang serius.</p> <p>3. Kejujuran Berkomunikasi secara terbuka dengan pihak bank dan bekerjasama sepenuhnya semasa siasatan dijalankan.</p>							