



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO	SOALAN	JAWAPAN
Pengurusan Profil AGRONet		
1	Bagaimanakah cara saya mendaftar untuk AGRONet baharu?	<p>Anda boleh ikuti langkah di bawah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lawati laman web AGRONet di www.agronet.com.my/rib. 2. Klik 'Register an Account'. 3. Baca dan terima Terma dan Syarat. 4. Masukkan Nombor Kad ATM AGROBANK anda diikuti dengan nombor 6-digit ATM PIN nombor dan kod yang ditunjukkan. 5. Wujudkan akaun anda dengan memasukkan 'Username', 'Password' dan 'Confirm Password'. 6. Klik 'Register' 7. Teruskan pilih Imej dan Frasa Keselamatan untuk melengkapkan pendaftaran.
2	Apakah syarat untuk membuat 'Username'?	<p>'Username' anda mestilah abjad atau alfanumerik dengan minimum 6 hingga 16 aksara. Ianya tidak boleh mengandungi sebarang aksara khas, kecuali '_'.</p> <p>Contoh: Abcdefg_12</p>
3	Apakah syarat untuk membuat 'Password'?	<p>'Password' anda mesti mengandungi alfanumerik dan tidak boleh mengandungi aksara khas ini ['<'%; &+] dengan julat antara 8 hingga 12 aksara.</p>
4	Bolehkah saya menukar 'Username' AGRONet saya?	Tidak, anda tidak dibenarkan mengubah 'Username' AGRONet.
5	Adakah saya boleh menukar 'Password' saya?	Ya, 'Password' boleh ditukar. Anda hanya perlu memilih 'Change Password' di bawah 'Profile Management' di AGRONet anda.
6	Bagaimanakah jika saya telah memasukkan 'Username' yang salah secara tidak sengaja?	Sila pastikan Imej Keselamatan dan Frasa anda betul sebelum meneruskan log masuk.
7	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya terlupa 'Username'?	<p>Anda sentiasa boleh mendapatkan semula 'Username' anda dalam talian. Hanya pilih 'Forgot My Username' pada skrin log masuk AGRONet. Ikut langkah di bawah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk ke www.agronet.com.my/rib 2. Pada skrin Log Masuk, klik 'Forgot My Username'. 3. Masukkan 'Nombor Akaun (16 digit), Nombor ATM (16 digit)' diikuti dengan 'PIN ATM' anda dan klik 'Sahkan' untuk meneruskan ke halaman seterusnya. 4. Setelah maklumat disahkan betul, 'Username' anda akan dipaparkan. 5. Teruskan log masuk menggunakan 'Username' dan 'Password'.



NO.	SOALAN	JAWAPAN
8	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya terlupa 'Password'?	<p>Anda sentiasa boleh mendapatkan semula 'Password' anda dalam talian. Hanya pilih 'Forgot My Password' pada skrin log masuk AGRONet. Ikut langkah di bawah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk ke www.agronet.com.my/rib 2. Pada skrin Log Masuk, klik 'Forgot My Password'. 3. Masukkan 'Username, Nombor Akaun (16 digit), Nombor ATM (16 digit)' diikuti dengan 'PIN ATM' anda dan klik 'Confirm' untuk meneruskan ke halaman seterusnya. 4. Setelah maklumat yang dimasukkan adalah betul, masukkan 'Password' baru dan 'Confirm Password' yang terdiri daripada 8 -12 alfanumerik termasuk aksara khas. 5. Klik 'Submit' untuk meneruskan ke halaman seterusnya. 6. Klik 'Confirm' untuk memproses permintaan penetapan semula kata laluan. 7. Terus log masuk menggunakan 'Username' dan 'Password' baru anda.
9	Apakah Imej Keselamatan dan Frasa?	<p>Imej Keselamatan dan Frasa adalah pengesahan bersama yang digunakan oleh AGROBANK untuk mengesahkan bahawa halaman log masuk adalah dari laman AGROBANK yang sah. Anda akan diminta untuk mendaftarkan Imej Keselamatan dan Frasa anda ketika mendaftar ke AGRONet.</p> <p>Sila pastikan Imej Keselamatan dan Frasa anda adalah betul sebelum log masuk.</p>
AGROKey		
10	Apakah itu AGROKey ?	<p>AGROKey adalah cara yang lebih selamat dan mudah untuk membenarkan transaksi web AGRONet dan AGRONet Mobile. Makluman pemberitahuan akan dihantar ke peranti berdaftar AGRONet Mobile anda untuk transaksi terpilih. Ciri baharu ini boleh didapati di AGRONet Mobile, yang boleh dimuat turun daripada <i>Google Play Store & Apple App Store</i>.</p> <p>Pelanggan dikehendaki untuk mengaktifkan AGROKey sebelum sebarang kebenaran transaksi dapat dilakukan. Ciri keselamatan baharu ini menawarkan tahap keselamatan tambahan kerana semua transaksi yang dilakukan hanya boleh dibenarkan pada peranti berdaftar anda. Pengikatan peranti unik AGROKey mengurangkan pendedahan anda kepada penipuan SMS TAC.</p>
11	Apakah perbezaan antara AGROKey dan SMS TAC ?	<p>AGROKey adalah kaedah kebenaran transaksi di mana makluman pemberitahuan akan dihantar kepada AGRONet Mobile diperanti berdaftar anda untuk transaksi terpilih. Anda kemudian boleh mengetik pemberitahuan untuk meluluskan atau menolak transaksi dalam tempoh 60 saat.</p> <p>SMS TAC adalah kaedah kebenaran transaksi di mana Kod Kebenaran Transaksi (TAC) 6-digit akan dihantar ke nombor telefon bimbit berdaftar anda melalui SMS. Walaubagaimanapun, kaedah SMS TAC ini tidak lagi diguna pakai.</p>
12	Adakah saya perlu menggunakan AGROKey untuk semua transaksi?	<p>Bermula 24 Januari 2025, semua transaksi termasuk Permindahan Sendiri & Transaksi Kegemaran PERLU disahkan melalui AGROKey.</p>



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
13	Bagaimanakah saya mahu mengesahkan transaksi melalui AGROKey?	Anda akan menerima ' <i>push notification</i> ' pada peranti telefon mudah alih yang didaftarkan semasa mendaftar AGROKey. Tekan pada ' <i>push notification</i> ' untuk melihat AGROKey, dan pilih ' <i>Approve</i> ' atau ' <i>Reject</i> ' transaksi dalam tempoh 60 saat. Selepas 60 saat, sesi tersebut akan tamat tempoh.
14	Apakah yang akan terjadi jika saya tidak mengesahkan transaksi dengan ' <i>push notification</i> ' AGROKey yang diterima dalam tempoh 60 saat?	Tanpa pengesahan, transaksi anda tidak akan diproses dan jumlah tersebut tidak akan ditolak daripada akaun anda.
15	Bolehkah saya menggunakan AGROKey untuk meluluskan transaksi saya tanpa sambungan Internet atau sambungan tidak stabil?	Anda memerlukan sambungan internet yang stabil untuk meluluskan transaksi menggunakan AGROKey dalam tempoh 60 saat.
16	Bolehkah saya menggunakan AGROKey apabila saya berada di luar negara?	Ya, anda masih boleh menggunakan AGROKey walaupun anda berada di luar negara, selagi anda mempunyai sambungan internet yang stabil.
17	Apakah yang perlu saya lakukan jika tidak menerima ' <i>push notification</i> ' AGROKey untuk mengesahkan transaksi saya?	Sekiranya anda tidak menerima ' <i>push notification</i> ' AGROKey, anda masih boleh mendapatkannya semula dengan membuka AGRONet Mobile dan tekan pada ikon AGROKey. Perincian transaksi akan dipaparkan untuk anda mengesahkan atau menolak transaksi.
18	Bagaimanakah cara saya mendaftar untuk AGROKey?	<p><u>Bahagian 1: Pasang AGRONet Mobile untuk mendaftar AGROKey</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lancarkan AGRONet Mobile di telefon bimbit dan buka aplikasi tersebut. 2. Masukkan '<i>Username</i>' & '<i>Password</i>'. (Sila masukkan '<i>Username</i>' yang tepat sama seperti yang berdaftar bagi tujuan keselamatan) 3. Tekan '<i>OK</i>' pada mesej konfirmasi AGROKey 4. Tekan '<i>Request Code</i>' untuk mendapatkan '<i>Activation Code</i>' dan isikan ke dalam kotak yang disediakan. 4. Tekan '<i>Confirm</i>'. 5. Mesej pemberitahuan "Please visit Agrobank nearest ATM OR Call Contact Centre to complete the AGROKey activation process" <p><u>Bahagian 2: Aktifkan AGROKey melalui ATM</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lawati mesin ATM Agrobank berdekatan anda. 2. Masukkan Kad Debit anda dan Masukkan PIN 6 digit. 3. Pada Menu Utama, pilih "PENGAKTIFAN AGROKEY" dan pilih "TERUSKAN" 4. Terima slip pengesahan dan pemberitahuan melalui AGRONet Mobile. 5. Tempoh bertenang 12 jam telah diaktifkan. <p><u>ATAU Hubungi Pusat Perhubungan kami di 1300-88-2476</u></p>
19	Bagaimana jika telefon saya berhenti berfungsi atau ' <i>freezes</i> ' semasa saya meluluskan transaksi dengan AGROKey?	Sila semak status transaksi anda di halaman perbankan dalam talian / perbankan mudah alih dan sejarah transaksi anda. Status akan memaparkan status transaksi anda sama ada berjaya atau tidak berjaya.



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
20	Apa yang saya perlu lakukan jika menerima mesej ralat ' <i>Invalid Challenge Response</i> ' semasa melakukan transaksi?	<p>Jika anda menerima mesej ralat '<i>Invalid Challenge Response</i>', anda perlu lakukan adalah berikut:</p> <p>Android</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pergi ke tetapan telefon anda. 2. Pergi ke 'Tarikh dan Masa'. 3. Mengaktifkan 'Tarikh dan Masa Automatik' dan 'Automatik Zon Waktu'. <p>iOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pergi ke tetapan telefon anda. 2. Pergi ke 'Tarikh dan Masa'. 3. Mengaktifkan 'Tetapkan Secara Automatik' <p>Selepas langkah 3, sila gunakan data mudah alih untuk melakukan transaksi yang pertama. Anda boleh menggunakan data mudah alih atau Wi-Fi untuk transaksi berikutnya.</p> <p>Anda boleh menghubungi Pusat Panggilan kami di 1-300-88-2476 atau 03-20790600 untuk bantuan.</p>
21	Adakah saya perlu mengaktifkan semula <i>AGROKey</i> selepas menukar ' <i>Password</i> '?	Tidak. Pengaktifan semula <i>AGROKey</i> tidak diperlukan selepas ' <i>Password</i> ' diubah.
Paut Peranti		
22	Bolehkah saya mendaftar untuk <i>AGROKey</i> pada dua peranti berbeza?	Tidak, <i>AGROKey</i> hanya boleh didaftarkan kepada SATU peranti bagi setiap 'User ID'.
23	Apakah keperluan peranti minimum untuk menjalankan <i>AGROKey</i> ?	<p>Anda boleh menjalankan <i>AGROKey</i> pada iOS 12 dan keatas dan Android 10 dan keatas pada <i>AGRONet Mobile</i> aplikasi. Pastikan juga <i>AGRONet Mobile</i> aplikasi sentiasa dikemas kini pada peranti anda.</p> <p>Bagi pelanggan yang menggunakan peranti/telefon mudah alih dengan Operating System (OS) versi 9 dan ke bawah atau iOS versi 11 dan ke bawah, Pelanggan masih boleh menggunakan mesin ATM Agrobank untuk mengeluarkan atau memindahkan wang. Pelanggan juga boleh pergi ke cawangan Agrobank berhampiran untuk melakukan transaksi perbankan.</p>
24	Sekiranya saya pengguna telefon bimbit Huawei, adakah saya dibenarkan memuat turun aplikasi <i>AGRONet Mobile</i> ?	Ya, jika peranti menggunakan sistem pengendalian Android (OS) versi 9.0 dan ke atas. Walau bagaimanapun, aplikasi <i>AGRONet Mobile</i> tidak boleh dimuat turun jika peranti menggunakan sistem operasi Harmony (HarmonyOS).
25	Adakah saya perlu mengaktifkan <i>AGROKey</i> semula jika saya menukar kepada peranti baharu?	Ya, anda perlu mengaktifkan <i>AGROKey</i> sekali lagi. Setelah anda berjaya melengkapkan pengaktifan <i>AGROKey</i> , anda perlu menjalani tempoh bertenang selama 12 jam.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
26	Jika saya menggunakan telefon bimbit / peranti baru, bagaimanakah cara saya menyahaktifkan <i>AGROKey</i> daripada peranti lama?	<p>Berikut ialah langkah-langkah yang boleh diambil untuk menyahaktifkan <i>AGROKey</i> daripada telefon bimbit yang tidak lagi digunakan:</p> <p>a) Melalui laman web AGRONet:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lawati laman web AGRONet 'www.agronet.com.my/rib'. 2. Masukkan '<i>Username</i>' dan '<i>Password</i>'. 3. Klik 'Pengurusan Profil'. 4. Klik '<i>Unbind Device</i>'. 5. Pilih peranti telefon yang anda mahu nyahpautkan. Klik '<i>Unbind</i>'. 6. Klik '<i>Confirm</i>'. Anda telah berjaya menyahpaut peranti. <p>b) Melalui AGRONet Mobile</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lancarkan AGRONet Mobile 2. Masukkan '<i>Username</i>' dan '<i>Password</i>'. 3. Klik ikon '☰' 4. Klik '<i>My Device</i>'. 5. Klik ikon '🔗'. 6. Klik '<i>Confirm</i>'. Anda telah berjaya menyahpaut peranti. <p>Untuk pertanyaan lanjut, anda boleh mengunjungi cawangan Agrobank terdekat untuk bantuan penyahaktifan atau hubungi Pusat Perhubungan kami di 1-300-88-2476 atau 03-20790600.</p>
27	Bolehkah saya menggunakan <i>AGROKey</i> jika peranti saya menggunakan ' <i>jailbreak</i> ' pada iOS atau ' <i>rooted</i> ' pada Android?	Tidak, <i>AGROKey</i> tidak disokong pada peranti iOS dan Android yang ' <i>jailbreak</i> ' atau ' <i>rooted</i> '. Ini adalah salah satu cara kami untuk memastikan akaun perbankan dalam talian anda kekal selamat dan terjamin. ' <i>Jailbreaking</i> ' atau ' <i>rooting</i> ' bermaksud mengeluarkan sekatan perisian yang sengaja dilaksanakan oleh pengeluar peranti. Proses ini, pada dasarnya, membuka pintu peranti elektronik terkunci untuk memasang perisian selain daripada apa yang telah disediakan oleh pengeluar untuk peranti itu.
28	Saya baru sahaja beralih ke Telco baharu dan mereka telah memberi saya kad SIM baharu, tetapi nombor mudah alih tetap tidak berubah, adakah ini akan memberi kesan kepada <i>AGROKey</i> saya?	Tidak, <i>AGROKey</i> tidak terikat dengan nombor telefon bimbit anda. Ia terikat dengan ' <i>Username</i> ', ' <i>User ID</i> ' dan peranti mudah alih anda. Selagi nombor mudah alih dan peranti mudah alih anda kekal tidak berubah, ciri ini masih akan tersedia untuk anda.
29	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya kehilangan peranti saya? Bolehkah saya mendaftar semula untuk <i>AGROKey</i> pada peranti baharu?	Anda boleh meneruskan untuk menyahpaut ikatan peranti anda dengan merujuk langkah seperti jawapan No. 26(a). Sila ambil perhatian bahawa adalah wajib untuk menyahpaut ikatan peranti terlebih dahulu sebelum meneruskan untuk mengikat peranti baharu anda. Sila hubungi Pusat Perhubungan kami di 1-300-88-2476 atau 03-2079-0600 untuk sebarang bantuan.
30	Makluman untuk membenarkan transaksi menggunakan <i>AGROKey</i> telah dihantar kepada saya walaupun saya tidak melakukannya. Apa yang patut saya lakukan?	Jika anda menjumpai sebarang aktiviti yang mencurigakan dari akaun anda, sila hubungi Pusat Panggilan kami di 1-300-88-2476 atau 03-2079-0600 dengan segera untuk membuat laporan atau anda boleh menggunakan butang ' <i>Kill Switch</i> ' untuk menyekat akaun anda.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

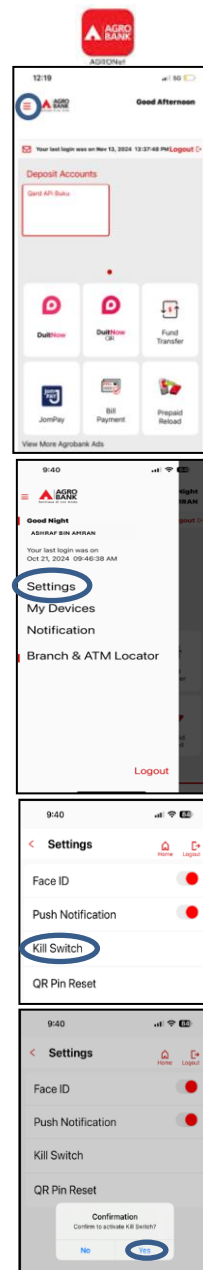
NO.	SOALAN	JAWAPAN
31	Mengapakah saya tidak boleh mendaftar untuk AGROKey pada berbilang peranti?	Bagi tujuan keselamatan, AGROKey mesti dipaut pada hanya SATU peranti bagi setiap 'User ID'. Ini juga untuk mengelakkan penipu daripada menggunakan ID anda untuk mendaftar AGROKey pada peranti lain.
Tempoh Bertenang		
32	Apakah itu Tempoh Bertenang?	<p>Tempoh Bertenang adalah langkah keselamatan tambahan di mana pelanggan akan dikenakan pengaktifan tempoh bertenang selama 12 jam untuk mengelakkan kelulusan transaksi yang tidak dibenarkan.</p> <p>Pengaktifan tempoh bertenang 12 jam ini akan berkuat kuasa untuk aktiviti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaktifan AGROKey bagi kali pertama perbankan internet. 2. Perubahan peranti. 3. Perubahan Had Transaksi.
33	Apakah yang patut saya lakukan jika tidak dapat menggunakan AGROKey?	Anda perlu menunggu selama 12 jam sebelum anda dapat menggunakan AGROKey untuk meluluskan transaksi. Jika anda masih tidak dapat melakukan transaksi selepas 12 jam, sila hubungi Pusat Panggilan Kami di 1-300-88-2476 atau 03-2079-0600 untuk mendapatkan bantuan.
34	Saya sebelum ini telah mengaktifkan AGROKey di AGRONet Mobile pada peranti semasa saya tetapi telah menyahpasang aplikasi. Hanya baru-baru ini memuat turunnya lagi pada peranti yang sama. Adakah saya perlu mengaktifkan AGROKey lagi?	Ya, anda perlu mengaktifkan semula AGROKey sekali lagi. Sila rujuk jawapan No. 18.
35	Bolehkah saya masih mengakses AGRONet semasa tempoh bertenang?	Ya, jika anda pelanggan sedia ada. Anda masih boleh mengakses AGRONet untuk melihat baki akaun, sejarah transaksi dan e-penyata. Walau bagaimanapun, aktiviti kewangan akan dihentikan.
Kill Switch		
36	Apakah itu 'Kill Switch'?	<p>'Kill Switch' ialah ciri keselamatan layan diri yang membenarkan anda untuk melindungi wang anda daripada scam atas talian dan meningkatkan keselamatan perbankan atas talian. Ianya terdapat pada laman sesawang AGRONet dan AGRONet Mobile.</p> <p>Nota: Anda hanya PERLU menggunakan butang 'Kill Switch' ini jika anda mengesyaki anda telah discam/ditipu.</p>



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

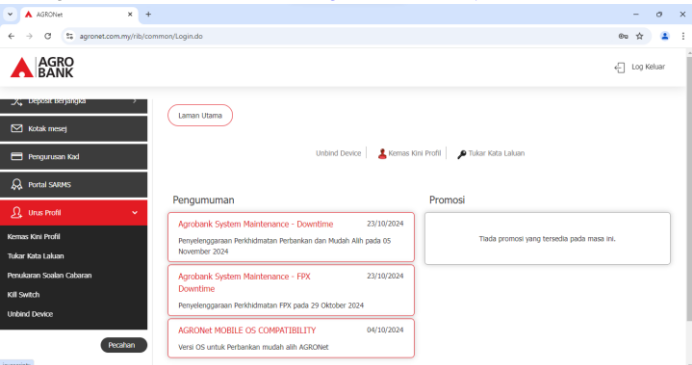
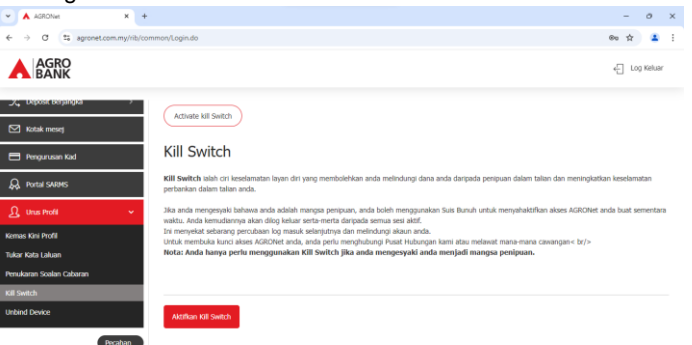
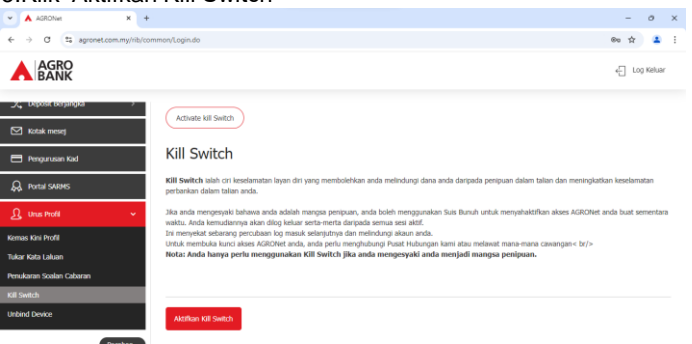
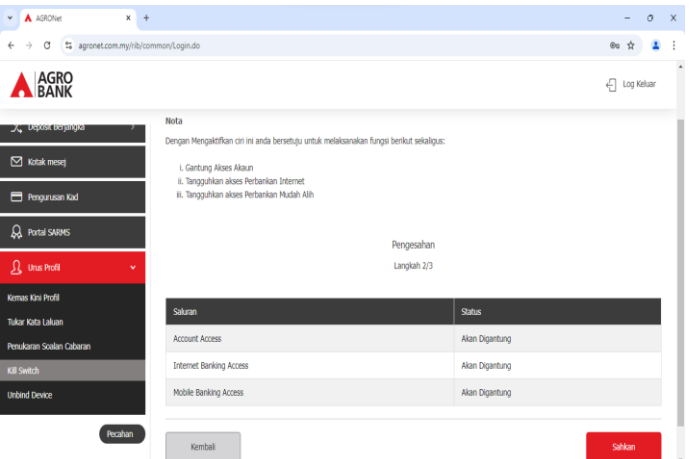
NO.	SOALAN	JAWAPAN
37	Apakah kegunaan 'Kill Switch' ini?	Jika anda mengesyaki anda adalah mangsa kepada scam/penipuan, anda boleh menggunakan butang 'Kill Switch' untuk segera melindungi wang anda. Ciri keselamatan ini akan menyekat akaun dan akses pada perbankan internet/mudah alih anda.
38	Bagaimana saya boleh mengaktifkan 'Kill Switch'?	<p>Terdapat 2 cara untuk mengaktifkan 'Kill Switch':</p> <p>Melalui AGRONet Mudah Alih:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk ke AGRONet Mudah Alih anda. 2. Klik butang hamburger di sudut kiri atas aplikasi. <p>3. Pilih 'Setting'</p> <p>4. Klik 'Kill Switch'</p> <p>5. Klik 'Yes'</p>





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
39		<p>Melalui AGRONet:</p> <ol style="list-style-type: none"> Log masuk ke https://www.agronet.com.my/rib  <ol style="list-style-type: none"> Pergi ke 'Urus Profil' dan Klik 'Kill Switch'.  <ol style="list-style-type: none"> Klik 'Aktifkan Kill Switch'  <ol style="list-style-type: none"> Klik 'Sahkan' 





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
40	Saya telah mengaktifkan <i>Kill Switch</i> saya. Apa yang berlaku sekarang?	Sebarang transaksi tidak dapat dilakukan setelah <i>Kill Switch</i> diaktifkan melalui AGRONet Mobile atau laman sesawang AGRONet akses akaun, perbankan internet, dan perbankan mudah alih anda akan disekat. Akaun anda tidak boleh menerima dan menghantar wang.
41	Bagaimanakah saya boleh mengetahui sama ada <i>Kill Switch</i> saya telah diaktifkan?	Jika anda cuba untuk log masuk ke laman sesawang AGRONet atau AGRONet Mobile, anda akan diberi mesej ralat seperti dibawah: <i>'Kill Switch anda telah diaktifkan. Sila hubungi Pusat Panggilan Kami 1 300 88 2476 untuk bantuan'.</i>
42	Bagaimana saya mahu membuka sekatan atau menyahaktifkan <i>Kill Switch</i> ?	Untuk membuka sekatan akaun dan nyahaktifkan <i>Kill Switch</i> , sila hubungi Pusat Panggilan kami di 1-300-88-2476 atau 03-20790600 untuk bantuan.