



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?	Anda boleh ikuti langkah di bawah: 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'?	'Username' anda mestilah abjad atau alfanumerik dengan minimum 6 hingga 16 aksara. Ianya tidak boleh mengandungi sebarang aksara khas, kecuali '_'. Contoh: Abcdefg_12
3	Apakah syarat untuk membuat 'Password'?	'Password' anda mesti mengandungi alfanumerik dan tidak boleh mengandungi aksara khas ini ['<>%;&+'] dengan julat antara 8 hingga 12 aksara.
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'?	Anda sentiasa boleh mendapatkan semula 'Username' anda dalam talian. Hanya pilih 'Forgot My Username' pada skrin log masuk AGRONet. Ikut langkah di bawah: 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'.
8	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya terlupa 'Password'?	Anda sentiasa boleh mendapatkan semula 'Password' anda dalam talian. Hanya pilih 'Forgot My Password' pada skrin log masuk AGRONet. Ikut langkah di bawah: 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. Teruskan log masuk menggunakan 'Username' dan 'Password' baru anda.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
9	Apakah Imej Keselamatan dan Frasa?	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. Sila pastikan Imej Keselamatan dan Frasa anda adalah betul sebelum log masuk.
Paut Peranti		
10	Bolehkah saya mendaftar <i>AGRONet Mobile</i> pada DUA peranti yang berbeza dan mengapakah saya tidak boleh mendaftar <i>AGRONet Mobile</i> pada pelbagai peranti?	Tidak, <i>AGRONet Mobile</i> hanya boleh didaftarkan pada SATU peranti bagi setiap ID pengguna atas sebab keselamatan dan untuk mengelakkan penipu daripada menggunakan ID anda untuk mendaftar <i>AGRONet Mobile</i> pada peranti lain.
11	Apakah versi minimum Sistem Operasi (OS) yang diperlukan untuk menjalankan <i>AGRONet Mobile</i> ?	Anda boleh menjalankan <i>AGRONet Mobile</i> pada iOS dan Android dengan Sistem Operasi (OS) terkini.
12	Sekiranya saya pengguna telefon bimbit Huawei, adakah saya dibenarkan memuat turun aplikasi <i>AGRONet Mobile</i> ?	Ya, jika peranti menggunakan Sistem Operasi (OS) Android versi 9.0 dan ke atas. Walau bagaimanapun, aplikasi <i>AGRONet Mobile</i> tidak boleh dimuat turun jika peranti menggunakan sistem operasi Harmony (HarmonyOS).
13	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.
14	Jika saya menggunakan telefon bimbit/peranti baru, bagaimanakah cara saya menyahaktifkan <i>AGROKey</i> daripada peranti lama?	Berikut ialah langkah-langkah yang boleh diambil untuk menyahaktifkan <i>AGROKey</i> daripada telefon bimbit yang tidak lagi digunakan: a) Melalui laman web AGRONet: 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. b) Melalui AGRONet Mobile 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. 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.
15	Bolehkah saya menggunakan <i>AGRONet Mobile</i> jika peranti saya menggunakan ' <i>jailbreak</i> ' pada iOS atau ' <i>rooted</i> ' pada Android?	Tidak, <i>AGRONet Mobile</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.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
16	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>AGRONet Mobile</i> saya?	Tidak, <i>AGRONet Mobile</i> tidak terikat dengan nombor telefon bimbit anda. Ia terikat dengan 'Username', 'User ID' dan peranti mudah alih anda. Selagi nombor mudah alih dan peranti mudah alih anda kekal tidak berubah, ciri ini masih akan tersedia untuk anda.
17	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya kehilangan peranti saya? Bolehkah saya mendaftar semula untuk <i>AGRONet Mobile</i> pada peranti baharu?	Anda boleh meneruskan untuk menyahpaut ikatan peranti anda dengan merujuk langkah seperti jawapan No. 30(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.
18	Makluman untuk membenarkan transaksi menggunakan <i>AGRONet Mobile</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.
AGROKey		
19	Apakah itu AGROKey ?	AGROKey adalah cara yang lebih selamat dan mudah untuk membenarkan transaksi web <i>AGRONet</i> dan <i>AGRONet Mobile</i> . <u>Makluman pemberitahuan</u> akan dihantar ke peranti berdaftar <i>AGRONet Mobile</i> anda untuk transaksi terpilih. Ciri baharu ini boleh didapati di <i>AGRONet Mobile</i> , yang boleh dimuat turun daripada <i>Google Play Store</i> & <i>Apple App Store</i> . 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.
20	Apakah perbezaan antara AGROKey dan SMS TAC ?	AGROKey adalah kaedah kebenaran transaksi di mana <u>makluman pemberitahuan</u> akan dihantar kepada <i>AGRONet Mobile</i> diperanti berdaftar anda untuk transaksi terpilih. Anda kemudian boleh mengetik pemberitahuan untuk meluluskan atau menolak transaksi dalam tempoh 60 saat. SMS TAC adalah kaedah kebenaran transaksi di mana <u>Kod Kebenaran Transaksi (TAC) 6-digit</u> akan dihantar ke nombor telefon bimbit berdaftar anda melalui SMS. Walaubagaimanapun, kaedah SMS TAC ini tidak lagi diguna pakai.
21	Adakah saya perlu menggunakan AGROKey untuk semua transaksi?	Bermula 24 Januari 2025 , semua transaksi termasuk Permindahan Sendiri & transaksi kegemaran PERLU disahkan melalui AGROKey .
22	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.
23	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.
24	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.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
25	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.
26	Apakah yang perlu saya lakukan jika tidak menerima 'push notification' AGROKey untuk mengesahkan transaksi saya?	Sekiranya anda tidak menerima 'push notification' 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.
27	Bagaimanakah cara saya mendaftar untuk AGROKey?	Bahagian 1: Pasang AGRONet Mobile untuk mendaftar AGROKey 1. Lancarkan AGRONet Mobile di telefon bimbit dan buka aplikasi tersebut. 2. Masukkan 'Username' & 'Password'. (Sila masukkan 'Username' yang tepat sama seperti yang berdaftar bagi tujuan keselamatan) 3. Tekan 'OK' pada mesej konfirmasi AGROKey 4. Tekan 'Request Code' untuk mendapatkan 'Activation Code' dan isikan ke dalam kotak yang disediakan. 4. Tekan 'Confirm'. 5. Mesej gesaan "Please visit Agrobank nearest ATM/Call Contact Centre to complete the AGROKey activation process" Bahagian 2: Aktifkan AGROKey melalui ATM ATAU Hubungi Pusat Perhubungan kami di 1300-88-2476 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.
28	Bagaimanakah jika telefon saya berhenti berfungsi atau 'freezes' 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.
29	Apakah yang saya perlu lakukan jika menerima mesej ralat 'Invalid Challenge Response' semasa melakukan transaksi?	Jika anda menerima mesej ralat 'Invalid Challenge Response', anda perlu lakukan adalah berikut: Android 1. Pergi ke tetapan telefon anda. 2. Pergi ke 'Tarikh dan Masa'. 3. Mengaktifkan 'Tarikh dan Masa Automatik' dan 'Automatik Zon Waktu'. iOS 1. Pergi ke tetapan telefon anda. 2. Pergi ke 'Tarikh dan Masa'. 3. Mengaktifkan 'Tetapkan Secara Automatik' 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. Anda boleh menghubungi Pusat Panggilan kami di 1-300-88-2476 atau 03-20790600 untuk bantuan.
30	Adakah saya perlu mengaktifkan semula AGROKey selepas menukar 'Password'?	Tidak. Pengaktifan semula AGROKey tidak diperlukan selepas 'Password' diubah.



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
Tempoh Bertenang		
31	Apakah itu Tempoh Bertenang?	Tempoh Bertenang adalah langkah keselamatan tambahan di mana pelanggan akan dikenakan pengaktifan tempoh bertenang selama 12 jam untuk mengelakkan kelulusan transaksi yang tidak dibenarkan. Pengaktifan tempoh bertenang 12 jam ini akan berkuat kuasa untuk aktiviti berikut: 1. Pengaktifan AGROKey bagi kali pertama perbankan internet. 2. Perubahan peranti. 3. Perubahan Had Transaksi.
32	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.
33	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.
34	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 dihadkan.
35	Saya baru-baru ini telah menukar peranti saya. Adakah saya perlu mengikat peranti sekali lagi?	Ya. Anda perlu menyahdaftar/nyahpaut peranti lama (sila rujuk Langkah 26), kemudian mengaktifkan semula AGROKEY untuk nyahpaut peranti baru anda.
Perbankan Dalam Talian Yang Selamat		
36	Bagaimanakah melindungi diri anda daripada terkena scam?	1. Pantau Akaun Anda Secara Aktif 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. 2. Sentiasa Sahkan 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. 3. Sentiasa Berwaspada 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. 4. Lindungi Maklumat Peribadi Anda Pelanggan tidak boleh mendedahkan maklumat perbankan mereka seperti nama pengguna dan kata laluan kepada sesiapa. 5. Waspada Terhadap Aplikasi Penipuan (Scam) 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.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
		6. Kemas Kini Perisian Keselamatan Pastikan program antivirus dan anti-perisian hasad anda sentiasa dikemas kini untuk melindungi daripada ancaman terbaru. 7. Muat Turun Aplikasi dari Sumber Dipercayai Hanya muat turun aplikasi AGRONet mudah alih daripada aplikasi storan rasmi seperti Google Play Store (Android) atau Apple App Store (iOS). 8. Keselamatan Peranti Sentiasa pastikan peranti anda disimpan dengan selamat. Dengan mengikuti panduan ini, anda dapat mengurangkan risiko penipuan dan memastikan pengalaman perbankan yang lebih selamat.
37	Mengapakah penting untuk mengemas kini Sistem Operasi (OS) peranti anda?	Sentiasa memastikan Sistem Operasi (OS) peranti anda dikemas kini adalah penting untuk tujuan keselamatan seperti berikut: 1. Menambah Baik Kelemahan 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. 2. Perlindungan Terhadap Perisian Hasad Ancaman siber berkembang dengan cepat, dan kemas kini sistem operasi sering menyediakan perlindungan terhadap perisian hasad dan virus terbaru, membantu melindungi data anda. 3. Pengendalian Data yang Selamat Kemas kini sistem operasi termasuk penambahbaikan cara peranti anda mengendalikan data sensitif, meningkatkan penyulitan dan protokol keselamatan lain. 4. Peningkatan Pengesahan Pengguna Kebanyakan kemas kini sistem operasi meningkatkan kaedah pengesahan pengguna, menjadikannya lebih sukar untuk pengguna yang tidak sah mengakses peranti anda. 5. Firewall dan Rangkaian Keselamatan Kemas kini sistem operasi boleh menguatkan ciri keselamatan yang terbina seperti firewall dan perlindungan rangkaian, melindungi peranti anda daripada ancaman luar. 6. Pematuhan Peraturan Mengemas kini sistem operasi anda membantu mematuhi piawaian dan peraturan industri yang sering memerlukan pemeliharaan persekitaran yang selamat. Dengan mengemas kini sistem operasi anda secara berkala, anda secara signifikan mengurangkan kerentanan terhadap ancaman siber dan memastikan pengalaman digital yang lebih selamat.

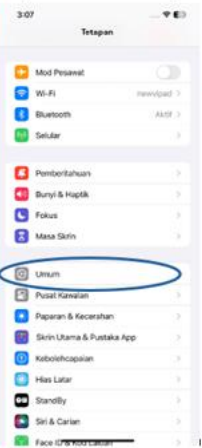
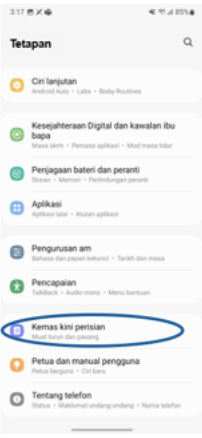
SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
38 (i)	Bagaimanakah cara untuk mengemas kini sistem operasi (OS) peranti anda?	1. Aktifkan Kemas Kini secara Automatik iOS: 1. Pergi ke Tetapan 2. Umum 3. Kemas Kini Perisian 4. Pastikan "Kemas Kini Automatik" diaktifkan.
		Android: 1. Pergi ke Tetapan 2. Kemas Kini Perisian 3. Aktifkan "Auto muat turun melalui wi-fi" <i>Proses ini mungkin sedikit berbeza bergantung kepada pengeluar peranti dan versi Android anda.</i>

SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
38 (ii)	Bagaimanakah cara untuk mengemas kini sistem operasi (OS) peranti anda?	2. Semakan Manual Secara Berkala iOS: 1. Pergi ke Tetapan 2. Umum 3. Kemas Kini Perisian    4. Klik "Kemas Kini sekarang"  Android: 1. Pergi ke Tetapan 2. Kemas Kini Perisian 3. Muat turun dan pasang   

SOALAN-SOALAN LAZIM

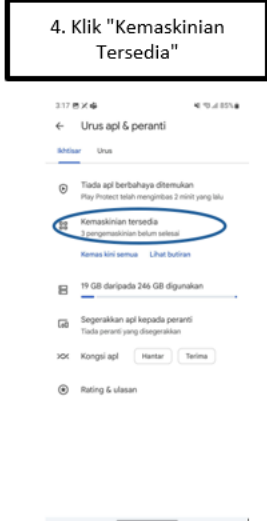
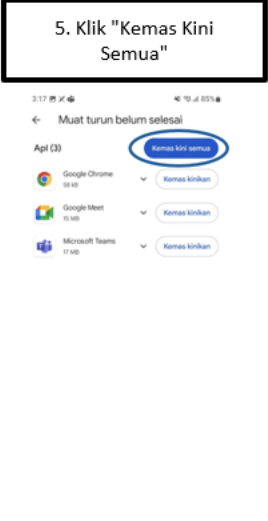
Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
		4. Klik "Semak kemas kini" untuk melihat jika ada kemas kini yang tersedia.
38 (iii)	Bagaimanakah cara untuk mengemas kini sistem operasi (OS) peranti anda?	3. Pastikan Aplikasi Anda Sentiasa Dikemas Kini iOS: 1. Buka App Store 2. Klik ikon "Profil" 3. Klik "Kemas Kini Semua" untuk mengemas kini semua aplikasi. Android: 1. Buka Google Play Store 2. Klik pada ikon "Profil" 3. Klik "Urus Aplikasi & Peranti"



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
		4. Klik "Kemaskinian Tersedia"  5. Klik "Kemas Kini Semua" 
39	Apakah yang perlu dilakukan jika anda menjadi mangsa scam?	TINDAKAN SEGERA: 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, Kad Debit-i dan akses perbankan internet dengan segera; atau Hubungi Pusat Panggilan Agrobank di 1-300-88-2476 untuk membuat aduan mengenai penipuan atau scam yang beroperasi 24 jam sehari; atau Hubungi Pusat Respons Scam Kebangsaan (NSRC) di 997 yang beroperasi dari 8 pagi hingga 8 malam setiap hari; atau - Kunjungi cawangan Agrobank terdekat. PERINGATAN! Apabila melaporkan penafian transaksi kepada Pusat Panggilan Agrobank atau di mana-mana cawangan Agrobank, sila berikan maklumat yang diperlukan untuk membantu pihak bank menyiasat dan menyelesaikan isu tersebut dengan berkesan. Berikut adalah senarai maklumat yang diperlukan: - Nama pelanggan. - Nombor NRIC atau pasport 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. Setelah laporan mengenai transaksi yang dinafikan diterima oleh Agrobank, pelanggan akan menerima pengakuan penerimaan kes dalam masa 3 hari bekerja.



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
40	Bagaimanakah proses dijalankan untuk transaksi yang tidak dibenarkan?	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: - 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: - 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. 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. 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. Nota: OFS adalah badan bebas yang membantu menyelesaikan isu antara pengguna dan institusi kewangan.
41	Bagaimanakah kami melindungi anda?	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: - 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. - Akses AGRONet Mudah Alih hanya boleh dilakukan menggunakan 1 peranti mudah alih sahaja. - 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.





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

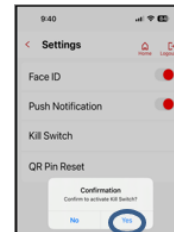
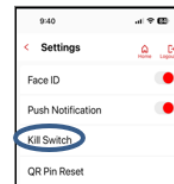
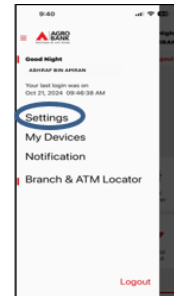
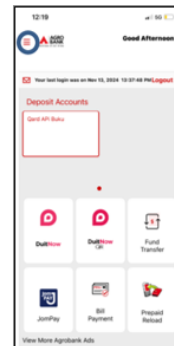
NO.	SOALAN	JAWAPAN						
		4. Pusat Panggilan Agrobank di talian 1-300-88-2476 yang beroperasi 24 jam sehari untuk pelanggan melaporkan penipuan/scam. 5. Tempoh pengaktifan selama 12 jam bagi pengguna baru AGRONet dan sebarang penukaran had transaksi. 6. Tiada lagi pautan di hantar ke semua pelanggan melalui SMS. 7. Untuk memastikan pengalaman yang lancar di AGRONet dan AGRONet Mudah Alih, kami akan melindungi aktiviti perbankan anda melalui sistem pemantauan penipuan.						
42	Apakah implikasi membuat tuntutan palsu?	Adalah penting untuk menyedari bahawa membuat tuntutan palsu mengenai transaksi yang dinafikan boleh membawa akibat yang serius. Berikut adalah peringatan tentang implikasi dan tanggungjawab: Peringatan Mengenai Tindakan Undang-Undang untuk Tuntutan Palsu <table><tr><td>Kesan Undang-Undang</td><td> 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. </td></tr><tr><td>Implikasi Tuntutan Palsu</td><td> 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. 2. Penamatan Akaun Bank boleh mengambil tindakan untuk menutup atau menghadkan akaun anda jika didapati anda telah membuat tuntutan palsu. </td></tr><tr><td>Tanggungjawab Pelanggan</td><td> 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. 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. 3. Kejujuran Berkomunikasi secara terbuka dengan pihak bank dan bekerjasama sepenuhnya semasa siasatan dijalankan. </td></tr></table>	Kesan Undang-Undang	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.	Implikasi Tuntutan Palsu	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. 2. Penamatan Akaun Bank boleh mengambil tindakan untuk menutup atau menghadkan akaun anda jika didapati anda telah membuat tuntutan palsu.	Tanggungjawab Pelanggan	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. 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. 3. Kejujuran Berkomunikasi secara terbuka dengan pihak bank dan bekerjasama sepenuhnya semasa siasatan dijalankan.
Kesan Undang-Undang	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.							
Implikasi Tuntutan Palsu	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. 2. Penamatan Akaun Bank boleh mengambil tindakan untuk menutup atau menghadkan akaun anda jika didapati anda telah membuat tuntutan palsu.							
Tanggungjawab Pelanggan	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. 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. 3. Kejujuran Berkomunikasi secara terbuka dengan pihak bank dan bekerjasama sepenuhnya semasa siasatan dijalankan.							



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

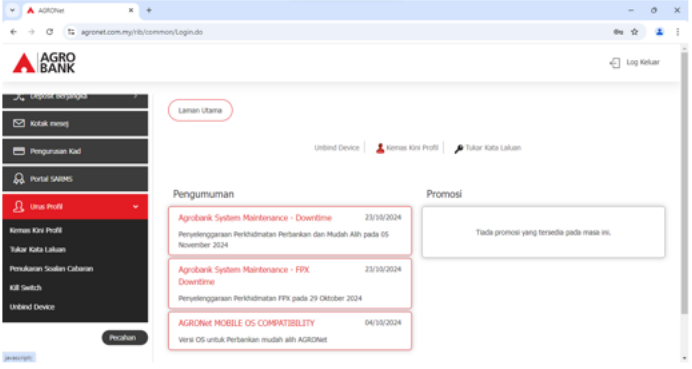
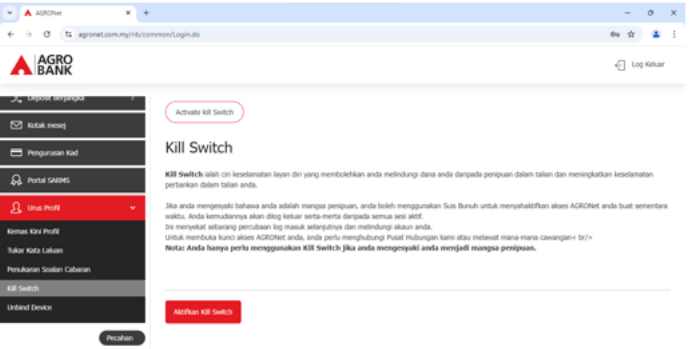
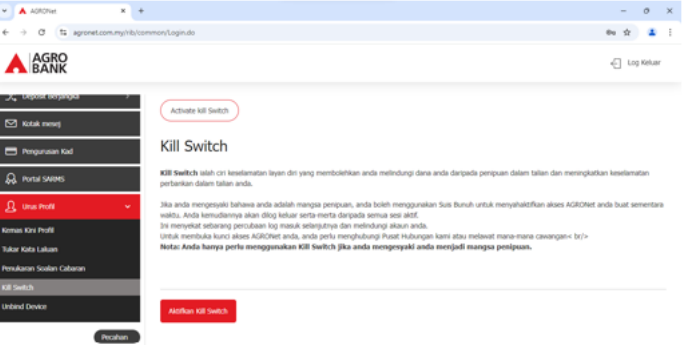
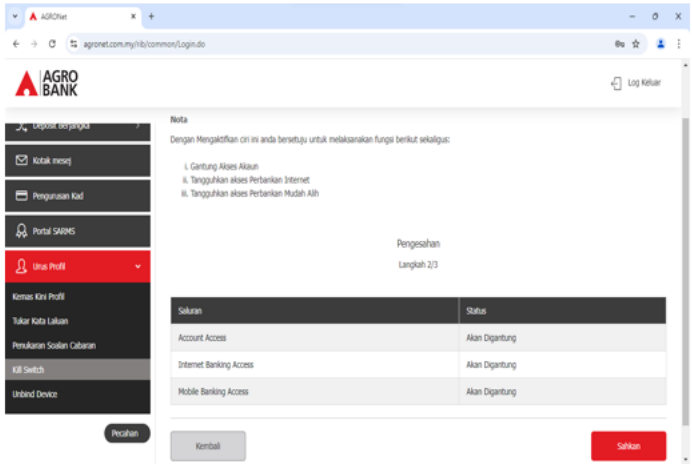
NO.	SOALAN	JAWAPAN
Kill Switch		
43	Apakah itu 'Kill Switch'?	'Kill Switch' ialah ciri keselamatan layan diri yang membenarkan anda untuk melindungi wang anda daripada scam atas talian dan meningkatkan keselamatan perbankan atas talian. Ianya terdapat pada laman sesawang AGRONet dan AGRONet Mobile. Nota: Anda hanya PERLU menggunakan butang 'Kill Switch' ini jika anda mengesyaki anda telah discam/ditipu.
44	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.
45	Bagaimanakah saya boleh mengaktifkan 'Kill Switch'?	Terdapat 2 cara untuk mengaktifkan 'Kill Switch': Melalui AGRONet Mudah Alih: - Log masuk ke AGRONet Mudah Alih anda. - Klik butang hamburger di sudut kiri atas aplikasi. - Pilih 'Setting' - Klik 'Kill Switch' - Klik 'Yes'





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
		Melalui AGRONet: 1. Log masuk ke https://www.agronet.com.my/rib  2. Pergi ke 'Urus Profil' dan Klik 'Kill Switch'.  3. Klik 'Aktifkan Kill Switch'  4. Klik 'Sahkan' 





SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
46	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.
47	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>
48	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.