

Aplikasi Mudah Alih myBSN
Soalan Lazim (FAQ)

Aplikasi & Peranti	
Apakah Aplikasi Mudah Alih myBSN?	Aplikasi Mudah Alih myBSN (“Aplikasi”) adalah aplikasi perbankan mudah alih yang dilengkapi dengan ciri-ciri perbankan dalam talian yang sedia ada. Ia adalah cara yang mudah dan senang untuk menguruskan perbankan anda.
Apakah perkhidmatan yang tersedia dalam Aplikasi ini?	Senarai perkhidmatan termasuk: Lihat <ul style="list-style-type: none"> • Akaun: Simpanan • Kad Kredit/i • Sijil Simpanan Premium • Pembiayaan/Pinjaman: Perumahan, Peribadi dan Sewa Beli DuitNow <ul style="list-style-type: none"> • Pemindahan Dana • DuitNow QR • DuitNow Interbank (Kad Kredit/i, Pembiayaan/Pinjaman) Pemindahan <ul style="list-style-type: none"> • Pemindahan dalam bank (Sendiri, Pihak Ketiga) CASA (Akaun Semasa atau Akaun Simpanan), Kad Kredit/i & Pembiayaan/Pinjaman.
Siapa yang boleh memuat turun dan menggunakan Aplikasi ini?	Pelanggan BSN dengan ID Perbankan Internet myBSN boleh memuat turun dan menggunakan Aplikasi dengan menggunakan Nama Pengguna dan Kata Laluan sedia ada.
Adakah Aplikasi baru ini boleh digunakan pada peranti Android & iOS?	Ya. Anda boleh memuat turun Aplikasi dari <i>AppStore</i> (iOS), <i>Google Play Store</i> atau <i>Huawei App Gallery</i> (Android).
Apakah keperluan minimum peranti mudah alih untuk menggunakan Aplikasi dan perkhidmatannya?	Peranti anda mesti memenuhi keperluan berikut: Tidak di-jailbreak atau di-rooted Peranti tidak seharusnya mempunyai pengubahsuaian yang tidak sah pada sistem operasinya bagi memastikan keselamatan pada peranti dan Aplikasi. Sambungan internet yang stabil Peranti anda perlu ada sambungan internet yang stabil untuk mengakses Perkhidmatan Perbankan Mudah Alih. Keserasian Sistem Operasi yang Terbaik <ul style="list-style-type: none"> • Apple iOS: Versi 15.0 atau lebih tinggi. • Huawei/Android: Versi 11.0 atau lebih tinggi. <p>Nota: Jika pelanggan memuat turun aplikasi pada versi sistem operasi (OS)</p>

	<p>yang tidak disokong / versi yang kurang daripada yang dinyatakan di atas, bukan sahaja myBSN tidak akan berfungsi, tetapi pelanggan juga tidak akan dapat menggunakan BSNSecure yang sebelum ini dimuat turun untuk pengesahan pembayaran/transaksi kerana myBSN telah menggantikan BSNSecure tersebut.</p> <p>Oleh yang demikian, sila semak versi sistem operasi yang digunakan terlebih dahulu sebelum memuat turun aplikasi myBSN.</p>
<p>Saya mendapat mesej ralat yang mengatakan “<i>Device Not Compatible</i>” (Peranti tidak serasi) ketika cuba memuat turun Aplikasi. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<p>Jika anda menerima ralat “<i>Device Not Compatible</i>”, cuba langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semak keperluan system Pastikan peranti anda memenuhi keperluan minimum untuk Aplikasi. Sila rujuk jawapan di atas. Lawati halaman Aplikasi di <i>AppStore</i>, <i>Google Play Store</i> atau <i>Huawei App Gallery</i> untuk keperluan tepat. 2. Kemas kini peranti anda Pastikan sistem operasi peranti anda dikemas kini. Pergi ke tetapan (<i>Settings</i>) peranti anda, kemudian pilih <i>About Phone</i> (Tentang telefon) atau ‘<i>Update Software</i>’ (Kemas kini perisian) untuk semak kemas kini. 3. Semak Tetapan <ol style="list-style-type: none"> 1) Buka <i>AppStore</i>, <i>Google Play Store</i> atau <i>Huawei App Gallery</i>. 2) Pergi ke “<i>Settings</i>” (Tetapan). 3) Di bawah “<i>User Controls</i>” (Kawalan Pengguna), pastikan “<i>Content Filtering</i>” (Penapisan Kandungan) ditetapkan ke “<i>Show All Apps</i>” (Tunjukkan semua Aplikasi). 4) Cuba muat turun Aplikasi sekali lagi. 4. Hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN Jika masalah berterusan, hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN di 1-300-88-1900 yang kemungkinan menyedari masalah tersebut dan mempunyai penyelesaian khusus untuk peranti anda.
<p>Adakah saya perlu menjadi Pelanggan BSN untuk menggunakan Aplikasi ini?</p>	<p>Ya. Jika anda bukan Pelanggan BSN, anda boleh mendaftar untuk akaun BSN melalui www.mybsn.com.my. Terdapat kriteria kelayakan tertentu untuk pembukaan akaun. Untuk maklumat lanjut, log masuk ke www.bsn.com.my atau hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN di 1-300-88-1900.</p>
<p>Saya sudah ada BSNSecure. Adakah saya perlu menyahpasang (<i>uninstall</i>) BSNSecure dan memuat turun Aplikasi? Apakah yang akan berlaku kepada BSNSecure?</p>	<p>Tidak. Anda hanya perlu pergi ke <i>App Store</i>, <i>Google Play Store</i> atau <i>Huawei App Gallery</i>, cari BSNSecure dan klik <i>UPDATE</i> (Kemas kini). BSNSecure akan bertukar ke Aplikasi ini secara automatik apabila dikemas kini.</p>
<p>Adakah Aplikasi ini mempunyai ciri Mod Gelap?</p>	<p>Ya. Aplikasi ini membolehkan pengguna beralih ke skema warna yang lebih gelap, yang mengurangkan kecerahan keseluruhan Aplikasi.</p> <p>Ciri ini sangat berguna dalam persekitaran cahaya rendah kerana ia mengurangkan ketegangan mata dan menjimatkan hayat bateri pada</p>

	<p>peranti.</p> <p>Apabila diaktifkan, latar belakang Aplikasi, menu, dan elemen antaramuka lain akan dipaparkan dalam warna gelap, menyediakan pengalaman visual yang selesa dalam keadaan cahaya rendah.</p> <p>Pengguna boleh bertukar antara mod cahaya biasa dan mod gelap berdasarkan pilihan mereka dan keadaan pencahayaan sekeliling.</p>
Keselamatan	
<p>Saya mengalami kesulitan melakukan transaksi menggunakan Aplikasi. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<p>Jika anda mengalami kesulitan melakukan transaksi melalui Aplikasi ini, sila ikuti langkah-langkah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semak Sambungan Data Pastikan anda mempunyai sambungan internet yang kuat dan stabil, sama ada Wi-Fi atau data mudah alih, untuk menggunakan Aplikasi dengan berkesan. 2. Ketersediaan Ruang Penyimpanan Peranti Jika ruang penyimpanan peranti anda rendah, pertimbangkan untuk menyahpasang aplikasi yang tidak digunakan, memadam foto atau video, atau menutup aplikasi yang tidak digunakan untuk meningkatkan ruang simpanan. 3. Kosongkan Cache & Data pada Aplikasi ini Navigasi ke tetapan peranti anda, cari Aplikasi dan kosongkan cache serta data. Tindakan ini boleh menyelesaikan masalah aplikasi. 4. Mulakan Semula Peranti Anda Mulakan semula peranti dan cuba lakukan transaksi lagi selepas memulakan semula. Kadangkala, proses mulakan semula (<i>restart</i>) boleh menyelesaikan masalah sambungan. <p>Jika masalah berterusan selepas mencuba langkah-langkah ini, sila hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN di 1-300-88-1900 untuk bantuan lanjut.</p>

<p>Apakah ciri-ciri Keselamatan Aplikasi ini?</p>	<p>Aplikasi ini mengutamakan keselamatan dengan ciri-ciri berikut:</p> <p>Pengaitan Peranti Akses Aplikasi dibatasi kepada satu peranti mudah alih untuk meningkatkan keselamatan.</p> <p>Log Masuk Selamat Akses ke perkhidmatan perbankan memerlukan prosedur log masuk yang selamat, termasuk imej keselamatan dan frasa laluan. Ini memastikan Aplikasi ini disambung ke laman rasmi BSN, mengelakkan cubaan pancingan data.</p> <p>Pengesahan Pelbagai Faktor (BSNSecure) Transaksi disahkan melalui Pengesahan Pelbagai Faktor, menambah lapisan keselamatan tambahan.</p> <p>Tempoh Bertenang (Cooling Off) Selepas pengaktifan BSN Secure, tempoh bertenang 12 jam dikuatkuasakan untuk peningkatan keselamatan.</p> <p>Sesi Log Masuk Tunggal Hanya satu sesi log masuk dibenarkan bagi setiap akses ke Aplikasi ini. Jika akses ke Aplikasi ini dilakukan melalui peranti lain, sesi sedia ada akan ditamatkan, terutamanya semasa transaksi kewangan.</p> <p>Penghantaran Trenskripsi Data sensitif, seperti kata laluan dan maklumat transaksi, dihantar melalui protokol enkripsi selamat (SSL).</p> <p>Tiada Data Disimpan Maklumat sulit akaun tidak disimpan dalam Aplikasi ini, meningkatkan ciri-ciri keselamatan secara menyeluruh.</p>
<p>Pengaktifan</p>	
<p>Bolehkah saya mengaktifkan Aplikasi pada dua peranti yang berbeza?</p>	<p>Tidak. Aplikasi dikaitkan dengan satu peranti dan satu nama pengguna sahaja.</p>
<p>Saya baru bertukar ke peranti baru. Perlukah saya mengaktifkan Aplikasi lagi?</p>	<p>Ya. Anda perlu mengaktifkan Aplikasi pada peranti baharu. Perkhidmatan pada peranti lama akan dinyahaktifkan secara automatik semasa pendaftaran peranti baharu.</p> <p>Alternatifnya, anda juga boleh memilih untuk menyahaktifkannya secara manual pada peranti lama melalui Tetapan (<i>Settings</i>) dalam Aplikasi ini.</p>
<p>Saya baharu bertukar ke penyedia telco baharu dengan kad SIM baru tetapi nombor mudah alih sama. Adakah ini memberi kesan kepada tetapan Aplikasi saya?</p>	<p>Tidak. Selagi nombor mudah alih anda kekal tidak berubah, ciri ini masih tersedia untuk anda.</p>

<p>Apa yang berlaku jika saya menukar nombor saya ke nombor baharu?</p>	<p>Menukar nombor baharu tidak akan menjejaskan BSNSecure yang telah diaktifkan pada peranti mudah alih anda.</p> <p>Walau bagaimanapun, perubahan nombor baharu akan menjejaskan penggunaan Aplikasi ini kerana SMS TAC anda masih diperlukan untuk melakukan pengesahan serta transaksi terpilih lain terutamanya bagi pengaktifan dan perkhidmatan lain di BSN.</p> <p>Oleh itu, amatlah penting untuk anda mengemas kini nombor baharu anda dengan bank. Sila kunjungi Cawangan BSN berhampiran atau hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN di 1-300-88-1900 untuk mengemas kini nombor telefon baharu anda. Sila bawa bersama Kad Pengenalan untuk pengesahan.</p>
<p>Saya kehilangan peranti saya. Bolehkah saya mengaktifkan Aplikasi ini pada peranti baru?</p>	<p>Ya. Hanya aktifkan Aplikasi pada peranti baru anda, sahkan identiti anda, dan semasa proses tersebut, anda akan diminta untuk menyahaktifkan perkhidmatan pada peranti lama anda.</p>
<p>Bagaimanakah cara untuk menyahaktifkan Aplikasi ini?</p>	<p>Anda boleh menyahaktifkan ciri ini di bahagian "<i>Settings</i>" (Tetapan) dalam Aplikasi anda dan pilih "<i>Uninstall Device</i>" (Nyahaktif Peranti).</p>
<p>Apa yang berlaku kepada maklumat akaun peribadi saya jika saya kehilangan peranti saya?</p>	<p>Maklumat akaun peribadi anda tidak akan disimpan pada peranti selepas sesi log masuk anda.</p> <p>Ini bermakna bahawa walaupun seseorang menemui atau mempunyai akses kepada peranti anda yang hilang, mereka tidak akan dapat mengakses maklumat akaun anda.</p> <p>Untuk keselamatan tambahan, jangan simpan sebarang maklumat akaun peribadi atau kata laluan dalam peranti anda.</p> <p>Jika peranti anda hilang, anda masih boleh mengakses Aplikasi dari peranti lain dengan mendaftarkan Aplikasi pada peranti baharu.</p> <p>Walau bagaimanapun, sila ambil perhatian bahawa selepas pengaktifan semula, akan ada tempoh bertenang selama 12 jam.</p> <p>Semasa tempoh ini, ciri atau transaksi tertentu tidak dapat diakses sebagai langkah keselamatan.</p> <p>Hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN untuk melaporkan kehilangan peranti anda dengan segera.</p>
<p>DuitNow QR / Scan & Pay</p>	

<p>Bagaimanakah cara untuk menggunakan DuitNow QR?</p>	<p>Anda boleh membuat pembayaran DuitNow QR kepada peniaga dengan mengimbas kod QR atau menunjukkan kod QR anda untuk diimbas.</p> <p>Anda juga boleh mengimbas QR untuk melakukan pemindahan dana kepada individu dalam jarak dekat dengan Pelanggan BSN dan/atau aplikasi mudah alih bank atau e-dompet lain yang menyokong DuitNow QR.</p> <p>Langkah-langkahnya:</p> <p>UNTUK MEMBAYAR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik ikon DuitNow QR melalui Skrin Utama Aplikasi. 2. Letakkan kod QR dalam kawasan imbas dan imbas kod QR. 3. Masukkan jumlah untuk dibayar. 4. Sahkan & Lengkapkan transaksi. <p>UNTUK MENERIMA WANG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik pada ikon DuitNow QR melalui Skrin Utama Aplikasi. 2. Pilih Terima dan kod QR akan dipaparkan.
<p>Di manakah saya boleh menggunakan DuitNow QR?</p>	<p>Anda boleh membuat pembayaran kepada individu dengan kod DuitNow QR menggunakan mana-mana aplikasi bank yang mengambil bahagian atau aplikasi mudah alih e-dompet dan di mana sahaja kod DuitNow QR dipaparkan.</p>
<p>Berapakah Fi transaksi menggunakan DuitNow?</p>	<p>Tiada caj yang dikenakan untuk pemindahan di bawah RM5,000.00. Pemindahan RM5,000.00 dan ke atas akan dikenakan caj RM0.50 bagi setiap transaksi.</p>
<p>Bagaimana untuk menukar nombor mudah alih DuitNow saya?</p>	<p>Anda boleh menukar / mengemas kini nombor mudah alih baharu anda di mana-mana Cawangan BSN.</p>
<p>Bolehkah saya memindahkan ke ID DuitNow yang didaftarkan ke bank lain?</p>	<p>Ya. Asalkan ID DuitNow didaftarkan dengan bank masing-masing.</p>
<p>Bolehkah ID DuitNow yang sama dipautkan ke akaun bank lain?</p>	<p>Setiap ID DuitNow hanya boleh dipautkan kepada satu akaun bank pada satu masa.</p>
<p>Bolehkah saya mendaftar untuk DuitNow jika saya bukan warganegara Malaysia?</p>	<p>Ya. Anda boleh menggunakan nombor mudah alih atau nombor pasport yang didaftarkan dengan bank sebagai ID DuitNow anda.</p>
<p>Adakah <i>Scan & Pay</i> percuma untuk transaksi tempatan?</p>	<p>Ya. <i>Scan & Pay</i> adalah percuma untuk semua pengguna Aplikasi atau jika mereka adalah peserta DuitNow QR.</p>
<p>Siapa yang boleh menggunakan <i>Scan & Pay</i>?</p>	<p>Semua pengguna Aplikasi boleh menggunakan perkhidmatan <i>Scan & Pay</i> dan DuitNow QR.</p>

<p>Bagaimana saya boleh menetapkan <i>Scan & Pay</i>?</p>	<p>Untuk menetapkan <i>Scan & Pay</i> pada Aplikasi ini buat kali pertama, ikuti langkah-langkah di bawah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk dengan Nama Pengguna dan Kata Laluan anda; 2. Klik ikon <i>Scan & Pay</i> berwarna biru muda di bar navigasi bawah; 3. Tetapkan had transaksi harian anda sehingga RM1,000.00; 4. Tetapkan had kumulatif anda untuk menggunakan <i>Scan & Pay</i> tanpa memasukkan kata laluan (untuk log masuk melalui biometrik) sehingga RM250.00; 5. Klik butang pengesahan; 6. Masukkan nombor OTP yang dihantar ke nombor telefon bimbit anda; 7. Had <i>Scan & Pay</i> telah dikemas kini; 8. Benarkan Aplikasi mengambil gambar, dan anda boleh mula menggunakan <i>Scan & Pay</i> dengan mudah; 9. Untuk perubahan had masa hadapan, sila log masuk ke Akaun anda di laman web myBSN dan pergi ke profil anda untuk mengubah had anda.
<p>Apakah jenis had yang boleh saya tetapkan untuk <i>Scan & Pay</i>?</p>	<p>Terdapat 2 jenis had:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Had transaksi harian adalah jumlah transaksi maksimum yang dibenarkan untuk hari tersebut. Jumlah transaksi maksimum harian anda terhadap kepada RM1,000.00. 2. Had Kumulatif adalah jumlah transaksi maksimum yang dibenarkan yang tidak memerlukan kata laluan, pengesahan biometrik, atau PIN 6-digit. Had kumulatif dan maksimum yang lalai (<i>default</i>) adalah RM250.00. Untuk pembayaran melebihi RM250.00 atau had kumulatif pilihan yang ditetapkan, kata laluan atau akses biometrik anda akan diperlukan atas sebab keselamatan. Kedua-dua had boleh dikemas kini melalui Aplikasi ini mengikut keselesaan anda.
<p>Bagaimana saya memilih akaun debit pilihan bagi <i>Scan & Pay</i>?</p>	<p>Akaun yang anda pilih sebagai akaun anda akan menjadi akaun debit bagi <i>Scan & Pay</i> anda secara lalai (<i>default</i>). Jika perlu, anda boleh mengubah akaun debit pilihan anda ke akaun semasa/simpanan BSN atau kad debit/kredit, sebelum mengesahkan pembayaran.</p>
<p>Apakah ciri-ciri keselamatan yang ada?</p>	<p>Had transaksi harian anda adalah RM1,000.00. Walau bagaimanapun, anda boleh menetapkan had transaksi harian pilihan anda dari RM0.01 hingga RM1,000.00.</p> <p>Kata laluan atau biometrik (atau PIN 6-digit) diperlukan untuk meneruskan pembayaran QR melebihi RM250 atau had kumulatif pilihan yang ditetapkan bagi setiap transaksi.</p>

<p>Bagaimana saya melindungi Scan & Pay saya daripada disalah gunakan?</p>	<p>Anda boleh menghalang orang lain daripada menggunakan <i>Scan & Pay</i> anda dengan mengikuti panduan mudah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan peranti anda dilindungi dengan biometrik, PIN atau corak. 2. Jangan tinggalkan peranti anda tanpa diawasi. 3. Tetapkan had <i>Scan & Pay</i> anda berdasarkan tahap penyelesaian anda. 4. Semak aktiviti akaun anda secara berkala untuk sebarang percanggahan atau transaksi yang tidak dibenarkan.
<p>Perlukah saya memasukkan kata laluan setiap kali saya melancarkan dan menggunakan Scan & Pay?</p>	<p>Tidak. Walau bagaimanapun, berikut adalah keadaan di mana kata laluan anda diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan pertama kali Scan & Pay; 2. Perubahan tetapan Scan & Pay termasuk had pembayaran dan akaun lalai (<i>default account</i>); atau 3. Pembayaran QR lebih daripada RM250.00 atau had kumulatif pilihan anda bagi setiap transaksi (kata laluan, biometrik atau PIN 6-digit diperlukan).
<p>Apakah jenis kod QR yang tersedia untuk pengimbasan?</p>	<p>Terdapat dua jenis kod QR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kod QR Dinamik: Ia mempunyai butiran akaun penjual dan jumlah transaksi. Anda boleh mengimbasnya tanpa memasukkan jumlah pembelian. 2. Kod QR Statik: Ia mempunyai butiran akaun penjual. Anda mesti memasukkan jumlah pembelian selepas mengimbas kod tersebut.
<p>Di mana saya boleh menggunakan Scan & Pay?</p>	<p>Anda boleh menggunakan QRPay di semua premis niaga yang mengambil bahagian dengan penerimaan logo "DuitNow QR".</p>
<p>Bagaimana jika jumlah yang dipaparkan pada skrin saya berbeza daripada apa yang dipersetujui oleh penjual/penerima?</p>	<p>Sila sahkan dengan penjual/penerima jika maklumat yang ditunjukkan tidak tepat. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan, minta penjual/penerima untuk menjana kod baru dan imbas sekali lagi.</p>
<p>Berapa lama masa yang diambil untuk memproses pembayaran / transaksi QR?</p>	<p>Pembayaran / pemindahan QR akan diproses dengan segera.</p>

<p>Bagaimana untuk saya tahu status pembayaran dan jika pembayaran telah berjaya dilakukan dan didebit dari akaun saya?</p>	<p>Selepas pembayaran dibuat, pengesahan pembayaran tertera di Aplikasi yang menunjukkan pembayaran telah diproses.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemberitahuan SMS: Anda akan menerima SMS pada nombor telefon bimbit yang didaftarkan yang mengesahkan pembayaran. SMS ini berfungsi sebagai pengesahan tambahan transaksi anda. Kongsi Pengesahan: Jika perlu, kongsi butiran pengesahan pembayaran dengan orang lain. Ciri-ciri ini membolehkan anda memberikan bukti pembayaran jika perlu. Sejarah Transaksi: Bagi mendapatkan gambaran terperinci, anda boleh memeriksa sejarah transaksi dalam Aplikasi. Ciri-ciri ini menyediakan rekod bagi semua sejarah transaksi dan status transaksi tersebut. <p>Sila pastikan anda menerima semua pengesahan di atas setelah membuat pembayaran bagi memastikan transaksi anda berjaya diproses.</p>
<p>Mengapa pembayaran saya ditolak?</p>	<p>Pembayaran anda mungkin ditolak kerana baki yang tidak mencukupi dalam akaun anda, sambungan internet yang lemah atau QR penjual/perkhidmatan penerima yang dinyahaktifkan.</p>
<p>Mengapa saya mendapat 'Challenge Code' semasa membuat pembayaran?</p>	<p>Sebagai sebahagian daripada ciri keselamatan Aplikasi, <i>Challenge Code</i> dikenakan untuk mengesahkan transaksi anda.</p>
<p>Pembayaran QR Pay / Scan & Pay saya berjaya dan saya melihat pemberitahuan untuk pembayaran saya tetapi penjual / penerima mendakwa tidak menerimanya. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<p>Jika anda menerima pemberitahuan pembayaran berjaya dilakukan tetapi penjual / penerima mendakwa tidak menerimanya, ikuti langkah-langkah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tunjukkan Pemberitahuan Pengesahan: Rakam Layar (<i>Screenshot</i>) pengesahan bayaran di Aplikasi anda sebagai buktipengesahan. Jana Resit: Jika perlu, jana resit digital dalam Aplikasi. Kebanyakan aplikasi pembayaran menyediakan ciri-ciri ini untuk menjanakan resit bagi melengkapkan transaksi. Kongsi resit ini dengan penjual atau penerima. Pengesahan Penjual/Penerima: Nasihatkan penjual/penerima untuk memeriksa sejarah transaksi atau system pembayaran mereka sendiri untuk mengesahkan jika pembayaran telah berjaya diproses. Mereka mungkin perlu menunggu seketika atau '<i>refresh</i>' sistem mereka untuk melihat status transaksi yang dikemas kini.

<p>Saya tidak dapat melakukan transaksi <i>Scan & Pay</i>. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<p>Jika anda menghadapi masalah semasa mencuba untuk melakukan transaksi <i>Scan & Pay</i> pada Aplikasi, ikuti langkah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semak Lensa Kamera: Pastikan lensa kamera peranti anda bersih dan tidak cacat. Kod QR yang anda imbas harus kelihatan, jelas, dan fokus. 2. Gunakan Ciri Lampu Suluh: Jika peranti anda mempunyai ciri lampu suluh, hidupkannya. Pencahayaan yang mencukupi dapat meningkatkan ketepatan pengimbasan. 3. Mulakan Semula Peranti: Permulaan semula (<i>restart</i>) dapat menyelesaikan masalah perisian. 4. Pastikan Sambungan Internet Stabil: Pastikan anda mempunyai sambungan internet yang stabil, sama ada melalui Wi-Fi atau data mudah alih. Mulakan semula Aplikasi setelah memastikan sambungan internet stabil. 5. Semak Storan Peranti: Jika peranti anda mempunyai ruang storan rendah, nyahpasang aplikasi yang tidak perlu atau padam fail seperti gambar atau video. Tutup aplikasi latar belakang yang tidak digunakan juga boleh membebaskan memori dan sumber. 6. Kemas Kini Aplikasi: Pastikan anda menggunakan versi terkini Aplikasi. Jika tidak, kemas kini melalui <i>AppStore</i>, <i>Google Play Store</i> or <i>Huawei App Gallery</i>. Sebagai alternatif, buang Aplikasi ini dan muat turun semula bagi memastikan anda menggunakan versi terkini. <p>Dengan mengikuti langkah-langkah ini, anda boleh menyelesaikan masalah biasa dan meningkatkan pengalaman anda menggunakan ciri-ciri <i>Scan & Pay</i> di Aplikasi ini.</p>
<p>BSNSecure (Multi-Factor Authentication)</p>	
<p>Apakah BSNSecure?</p>	<p>BSNSecure adalah cara yang selamat dan mudah untuk mengesahkan transaksi di laman web myBSN dan Aplikasi ini, menggantikan SMS TAC.</p> <p>Ciri baru ini tersedia pada Aplikasi ini.</p> <p>Pelanggan dikehendaki mendaftar untuk BSNSecure pada Aplikasi sebelum mengaktifkan kaedah pengesahan transaksi ini.</p> <p>BSNSecure memasang peranti anda dengan Akaun myBSN anda, menawarkan tahap keselamatan tambahan kerana semua transaksi yang dilakukan hanya boleh disahkan dari peranti yang didaftarkan.</p>

<p>Bagaimana saya mengesahkan transaksi saya pada Aplikasi ini?</p>	<p>Anda akan menerima pemberitahuan push notification pada peranti anda untuk mengesahkan transaksi.</p> <p>Apabila klik push notification, <i>pop up</i> yang mengandungi butiran transaksi anda akan dipaparkan pada Aplikasi bagi mengesahkan transaksi anda.</p> <p>Yang perlu anda lakukan adalah "Approve" (Melulus) atau "Reject" (Menolak) transaksi dalam masa 60 saat.</p>
<p>Mengapa saya perlu menunggu selama 12 jam sebelum saya boleh meluluskan transaksi saya di Aplikasi?</p>	<p>Selepas pendaftaran BSNSecure yang berjaya pada Aplikasi, tempoh waktu bertenang 12 jam dikuatkuasakan sebagai langkah-langkah keselamatan. Pelanggan boleh mula menggunakan Aplikasi selepas tempoh waktu bertenang 12 jam berakhir.</p>
<p>Apa yang akan berlaku jika saya tidak meluluskan transaksi setelah menerima pemberitahuan push notification pada Aplikasi?</p>	<p>Tanpa kelulusan anda, transaksi anda tidak akan diproses, dan jumlahnya tidak akan ditolak dari Akaun anda.</p>
<p>Bolehkah saya meluluskan transaksi di Aplikasi ini tanpa sambungan internet?</p>	<p>Tidak. Sambungan internet diperlukan semasa menggunakan Aplikasi ini / laman web myBSN. Walau bagaimanapun, anda masih boleh meluluskan transaksi yang dilakukan di laman web myBSN menggunakan Aplikasi ini tanpa sambungan internet menggunakan kaedah Secure TAC. Rujuk FAQ bagi Secure TAC untuk maklumat lanjut.</p>
<p>Saya tidak menerima pemberitahuan push notification di Aplikasi untuk meluluskan transaksi saya. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<p>Sila semak sambungan internet dan pastikan anda telah membenarkan tetapan di peranti anda untuk menerima pemberitahuan push notification.</p> <p>Anda hanya akan menerima pemberitahuan push notification jika terdapat sambungan internet dan anda membenarkan tetapan tersebut.</p> <p>Jika anda masih menghadapi isu untuk menerima pemberitahuan push notification, sila hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN di 1-300-88-1900 bagi mendapatkan bantuan.</p>
<p>Saya tidak melakukan sebarang transaksi, tetapi saya telah menerima pemberitahuan untuk meluluskan transaksi di Aplikasi ini. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<p>Jika anda menghadapi sebarang transaksi yang mencurigakan dari akaun anda, sila hubungi Pusat Perhubungan Pelanggan BSN di 1-300-88-1900 bagi mendapatkan bantuan.</p>

Pindahan Dana Ke Bank Yang Sama (Sendiri atau Pihak Ketiga) – CASA (Akaun Semasa atau Akaun Simpanan), Kad Kredit/i atau Akaun Pembiayaan/Pinjaman	
Apakah Pindahan Dana Ke Bank Yang Sama?	<p>Pindahan Dana Ke Bank Yang Sama atau "<i>Transfer within bank</i>" biasanya merujuk kepada pemindahan dana dari satu akaun ke akaun lain dalam bank yang sama. Ini boleh melibatkan pelbagai jenis akaun, seperti memindahkan wang daripada akaun simpanan ke akaun cek atau daripada akaun pelanggan ke akaun pelanggan lain dalam bank yang sama.</p> <p>Jenis pemindahan ini selalu digunakan untuk mengurus kewangan peribadi, membuat pembayaran, dan memastikan dana dialokasikan ke akaun yang sesuai dalam institusi perbankan yang sama. Adalah penting untuk ambil perhatian bahawa prosedur dan ciri khusus yang berkaitan dengan pindahan dalam bank mungkin berbeza antara institusi kewangan yang berbeza.</p>
Safe Switch	
Apakah maksud Safe Switch?	<p>Istilah "<i>safe switch</i>" atau "<i>kill switch</i>" dalam perbankan merujuk kepada ciri keselamatan yang membolehkan institusi kewangan mematikan atau menyekat perkhidmatan, akaun, atau transaksi tertentu dalam kes aktiviti mencurigakan atau penipuan.</p> <p>Tujuan <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> adalah untuk meningkatkan keselamatan, menghalang akses yang tidak sah, dan mengurangkan potensi risiko.</p> <p>Berikut adalah beberapa senario umum di mana <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> mungkin digunakan dalam perbankan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kad Hilang atau Dicuri: Jika pelanggan melaporkan kad debit atau kredit mereka hilang atau dicuri, bank boleh menggunakan <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> untuk segera menyahaktifkan kad tersebut untuk menghalang transaksi yang tidak sah. 2. Pengesanan Penipuan: Bank menggunakan sistem pengesanan penipuan canggih yang mungkin menandakan transaksi tertentu sebagai berpotensi penipuan. Dalam kes tersebut, <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> boleh digunakan untuk sementara waktu untuk menggantung akaun atau transaksi sehingga bank mengesahkan keabsahan dengan pemegang akaun. 3. Pelanggaran Keselamatan: Dalam kes pelanggaran keselamatan atau serangan siber, bank mungkin menggunakan <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> untuk segera mematikan perkhidmatan atau akaun yang terjejas, menghadkan kerosakan potensial. 4. Kompromi Akaun: Jika terdapat sebab bahawa akaun pelanggan telah terjejas, <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> boleh digunakan untuk menghalang akses yang tidak sah sehingga situasi itu diselesaikan.

	<p>Penting untuk diperhatikan bahawa pelaksanaan spesifik <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> mungkin berbeza di antara bank dan institusi kewangan yang berlainan. Tujuannya adalah untuk menyediakan respons pantas terhadap ancaman potensial, melindungi pelanggan, dan mengekalkan keselamatan keseluruhan sistem perbankan.</p> <p>Pelanggan sering digalakkan untuk melaporkan sebarang aktiviti mencurigakan dengan segera, membolehkan bank mengambil tindakan yang sesuai, termasuk menggunakan <i>safe switch</i> atau <i>kill switch</i> jika perlu.</p>
<p>Lain-lain</p>	
<p>Mengapa saya hanya boleh melihat sejarah transaksi Debit? Bagaimana pula dengan sejarah transaksi Kredit?</p>	<p>Pada masa ini, Aplikasi ini hanya memaparkan transaksi Debit. Lebih banyak ciri akan tersedia secara berperingkat.</p>
<p>Mengapa saya tidak boleh tampil nombor akaun?</p>	<p>Ciri tampil akan tersedia tidak lama lagi.</p>

