



SOALAN-SOALAN LAZIM

Kekal Terlindung Dengan Langkah Keselamatan Perbankan Atas Talian

NO.	SOALAN	JAWAPAN
NO.	QUESTION	ANSWER
AGROKey		
1	Apakah itu <i>AGROKey</i> ?	<p><i>AGROKey</i> ialah cara yang lebih selamat dan mudah untuk membenarkan transaksi web <i>AGRONet</i> dan <i>AGRONet Mobile</i>. Notifikasi pemberitahuan akan dihantar ke <i>AGRONet Mobile</i> pada peranti anda yang berdaftar untuk transaksi terpilih. Ciri baharu ini boleh didapati pada <i>AGRONet Mobile</i> yang boleh dimuat turun daripada Google Play Store & Apple App Store. Pelanggan dikehendaki mengaktifkan <i>AGROKey</i> sebelum menikmati kaedah kebenaran transaksi ini. Ciri keselamatan baharu ini menawarkan tahap keselamatan tambahan kerana semua transaksi yang hanya boleh dibenarkan pada peranti milik anda yang berdaftar. Pautan peranti unik <i>AGROKey</i> mengurangkan risiko anda daripada terdedah dengan penipuan SMS TAC.</p>
2	Apakah perbezaan di antara <i>AGROKey</i> dan SMS TAC?	<p><i>AGROKey</i> ialah kaedah pengesahan transaksi di mana notifikasi pemberitahuan akan dihantar kepada <i>AGRONet Mobile</i> pada peranti anda yang berdaftar untuk transaksi terpilih. Anda kemudian boleh mengetik pada notifikasi pemberitahuan tersebut untuk meluluskan atau menolak transaksi dalam masa 60 saat.</p> <p>SMS TAC ialah kaedah pengesahan transaksi di mana 6 digit Kod Kebenaran Transaksi (TAC) akan dihantar ke nombor telefon mudah alih anda yang berdaftar melalui <i>short messaging system</i> (SMS). Pelanggan dikehendaki memasukkan digit yang diterima untuk meluluskan transaksi.</p>
3	Bagaimanakah ciri ini mempengaruhi <i>AGRONet</i> dan <i>AGRONetBIZ</i> ?	<p><u>AGRONet (AGROKey melalui aplikasi <i>AGRONet Mobile</i>):</u></p> <p>Semua jenis aktiviti transaksi dalam laman sesawang <i>AGRONet</i> & <i>AGRONet Mobile</i> memerlukan notifikasi pemberitahuan (<i>AGROKey</i>) kecuali aktiviti Log Masuk Kali Pertama ke platform <i>AGRONet</i>. Aplikasi <i>AGRONet Mobile</i> boleh dimuat turun dari Google Play Store & Apple App Store.</p> <p><u>AGRONetBIZ (AGROKey melalui aplikasi <i>AGROKey</i>):</u></p> <p>Satu-satunya proses yang dipengaruhi adalah berkaitan dengan Corporate Admin (CA) untuk aktiviti log masuk ke BIB seperti di bawah:</p> <p><i>Sebelum:</i> Untuk melaksanakan aktiviti log masuk pada BIB, CA memerlukan SMS TAC untuk membenarkan aktiviti log masuk.</p> <p><i>Selepas:</i> Untuk melaksanakan aktiviti log masuk pada BIB, CA perlu memasukkan nombor 6 digit daripada aplikasi <i>AGROKey</i>. Aplikasi <i>AGROKey</i> boleh di muat turun dari Google Play Store & Apple App Store.</p>

4	Adakah saya perlu menggunakan <i>AGROKey</i> pada semua jenis transaksi?	Bermula 11 Jun 2023 dan seterusnya, semua transaksi AKAN disahkan melalui <i>AGROKey</i> .
---	--	--

5	Bagaimana saya mahu mendaftar untuk <i>AGROKey</i> ?	<p><u>Untuk RIB, <i>AGROKey</i> melalui aplikasi <i>AGRONet Mobile</i>:</u> <i>AGROKey</i> ini boleh didapati pada <i>AGRONet Mobile</i> dimana aplikasi itu boleh dimuat-turun atau dikemas kini daripada Google Play Store dan Apple App Store:</p> <p>Langkah 1: Pasang <i>AGRONet Mobile</i> pada telefon mudah alih anda dan buka aplikasi tersebut.</p> <p>Langkah 2: Masukkan username dan kata laluan.</p> <p>Langkah 3: Buka laman sesawang <i>AGRONet</i> (www.agronet.com.my/rib), kemudian klik <i>Activate New Mobile Token</i>.</p> <p>Langkah 4: Masukkan username dan kata laluan.</p> <p>Langkah 5: Kod QR akan muncul pada <i>AGRONet</i> di pelayar internet. Imbas kod QR tersebut dari <i>AGRONet Mobile</i> pada telefon mudah alih anda.</p> <p>Langkah 6: Mohon TAC dan masukkan nombor 6 digit tersebut bersama 4 digit terakhir nombor kad pengenalan anda.</p> <p><u>Untuk BIB, <i>AGROKey</i> melalui aplikasi <i>AGROKey</i>:</u> <i>AGROKey</i> ini boleh didapati pada aplikasi mudah alih <i>AGROKey</i> di mana aplikasi ini boleh dimuat-turun daripada Google Play Store dan Apple App Store:</p> <p>Langkah 1: Pergi pada laman sesawang <i>AGRONetBIZ</i> (www.agronet.com.my/bib), kemudian klik <i>Activate New Mobile Token</i>.</p> <p>Langkah 2: Masukkan username.</p> <p>Langkah 3: Masukkan 4 digit terakhir nombor kad pengenalan anda.</p> <p>Langkah 4: Buka aplikasi <i>AGROKey</i> pada telefon anda, kemudian klik <i>Activate New Security Token</i>.</p> <p>Langkah 5: Imbas kod QR yang terdapat pada laman sesawang <i>AGRONetBIZ</i>.</p>
---	--	---

Langkah 6: Masukkan kod 6 digit di laman sesawang *AGRONetBIZ* yang diberi di aplikasi *AGROKey*.

Langkah 7: Mohon TAC dan masukkan nombor kod 6 digit tersebut.

Langkah 8: Imbas *Confirmation Code* untuk melengkapkan pendaftaran.

6	Bagaimana saya mahu mengesahkan transaksi melalui <i>AGROKey</i> ?	Anda akan menerima notifikasi pemberitahuan pada peranti telefon mudah alih anda yang berdaftar. Peranti telefon yang berdaftar adalah peranti telefon yang anda gunakan untuk mendaftar <i>AGROKey</i> . Tekan pada notifikasi pemberitahuan untuk melihat <i>AGROKey</i> , dan pilih <i>Approve</i> atau <i>Reject</i> transaksi dalam masa 60 saat. Selepas 60 saat, sesi tersebut akan tamat tempoh.
7	Apa yang akan terjadi jika saya tidak mengesahkan transaksi dengan notifikasi pemberitahuan <i>AGROKey</i> yang saya terima?	Tanpa pengesahan anda, transaksi itu tidak akan diproses, dan jumlah duit tersebut tidak akan ditolak dari akaun milik anda.
8	Bolehkah saya menggunakan <i>AGROKey</i> untuk mengesahkan transaksi saya tanpa internet atau sambungan internet yang lemah?	Anda memerlukan sambungan internet yang stabil untuk mengesahkan transaksi menggunakan <i>AGROKey</i> .
9	Bolehkan saya menggunakan <i>AGROKey</i> semasa berada di luar negara?	Ya, anda boleh menggunakan <i>AGROKey</i> walaupun berada di luar negara selagi mana anda mempunyai sambungan internet yang stabil.
10	Apakah yang perlu saya lakukan jika tidak menerima notifikasi pemberitahuan <i>AGROKey</i> untuk mengesahkan transaksi saya?	Jika anda tidak menerima <i>AGROKey</i> , anda boleh mendapatkannya dengan membuka <i>AGRONet Mobile</i> , tekan pada butang <i>Agrokey</i> , dan perincian transaksi akan ditunjukkan untuk anda mengesahkan atau menolak transaksi.
11	Bagaimana jika telefon saya rosak (<i>hang</i> atau <i>'freezes</i>) Ketika mengesahkan transaksi menggunakan <i>AGROKey</i> ?	Sila semak status transaksi anda melalui perbankan atas talian / perbankan mudah alih melalui halaman <i>'Transaction History'</i> . Status transaksi akan dipaparkan sama ada berjaya atau tidak berjaya.
12	Apa yang saya perlu lakukan jika melakukan transaksi dan menerima mesej ralat "Invalid Challenge Response"?	<p>Jika anda menerima mesej ralat "Invalid Challenge Response", apa yang anda perlu lakukan adalah:</p> <p>Langkah 1: Pergi ke tetapan telefon anda.</p> <p>Langkah 2: Pergi ke "Tarikh dan Masa".</p> <p>Langkah 3: Mengaktifkan "Tarikh dan Masa Automatik" dan "Zon Waktu Automatik".</p> <p>Langkah 4: Selepas langkah 3, untuk melakukan transaksi buat kali pertama, sila gunakan data mudah alih. Anda boleh menggunakan data mudah alih atau Wi-Fi untuk transaksi seterusnya.</p> <p>Sila hubungi <i>Contact Centre</i> di 1 300 88 2476 untuk mendapatkan bantuan.</p>
Paut Peranti		
13	Bolehkah saya mendaftar <i>AGROKey</i> pada 2 peranti yang berbeza?	Tidak, <i>AGROKey</i> hanya boleh didaftarkan pada 1 peranti untuk 1 nombor ID sahaja.

14	Apakah keperluan minimum bagi <i>Android</i> atau <i>iOS</i> peranti untuk menggunakan <i>AGROKey</i> ?	Anda boleh menggunakan <i>AGROKey</i> untuk <i>iOS</i> versi 10 dan ke atas, manakala <i>Android</i> pula versi 9.0 dan ke atas pada <i>AGRONet Mobile</i> . Sila pastikan <i>AGRONet Mobile</i> sentiasa dikemas kini pada peranti mudah alih milik anda.
15	Bolehkan saya menggunakan <i>AGROKey</i> sekiranya peranti saya telah <i>jailbreak</i> pada <i>iOS</i> atau <i>rooted</i> pada <i>android</i> ?	Tidak, <i>AGROKey</i> tidak menyokong sebarang peranti yang telah di <i>jailbreak</i> atau <i>rooted</i> . Ini adalah salah satu cara untuk memastikan akaun perbankan atas talian anda sentiasa selamat dan dilindungi. <i>Jailbreak</i> atau <i>rooted</i> bermaksud mengalihkan sekatan perisian yang diletakkan oleh pengilang peranti. Pada asasnya, proses ini membuka akses peranti elektronik yang telah disekat daripada memasang perisian selain daripada yang telah disediakan oleh pengilang untuk peranti itu.
16	Saya baru menukar peranti mudah alih. Adakah saya perlu mengaktifkan <i>AGROKey</i> sekali lagi?	Ya, anda perlu mengaktifkan <i>AGROKey</i> sekali lagi, <i>AGROKey</i> hanya boleh didaftarkan pada satu peranti pada satu-satu masa.
17	Saya telah menukar talian komunikasi (telco) dan mereka telah memberikan kad SIM yang baru, tetapi nombor telefon saya tidak berubah. Adakah perkara ini akan memberi kesan pada penggunaan <i>AGROKey</i> ?	Tidak, <i>AGROKey</i> tidak terpaut kepada nombor telefon anda selagimana nombor telefon dan peranti milik anda yang berdaftar tidak berubah.
18	Bagaimana jika saya menukar nombor telefon yang baru?	Pertukaran nombor telefon anda yang baru tidak akan menjejaskan <i>AGROKey</i> kerana ianya didaftarkan pada peranti telefon anda. Walaubagaimanapun, pertukaran nombor telefon akan memberi kesan pada SMS TAC di mana ianya diperlukan untuk melakukan transaksi terpilih, servis atau pendaftaran <i>AGRONet / AGRONetBIZ</i> . Anda perlu hadir ke cawangan terdekat untuk mengemaskini nombor telefon anda yang terbaru.
19	Apa yang saya perlu lakukan jika saya kehilangan peranti telefon? Bolehkah saya mendaftar semula <i>AGROKey</i> pada peranti telefon saya yang baru?	Sila hubungi <i>Contact Centre</i> kami di 1-300-88-2476 atau 603-2079-0600 untuk menyah paut pada peranti telefon yang lama. Sila ambil perhatian bahawa ianya wajib untuk anda melakukan nyahpaut telefon lama terlebih dahulu sebelum meneruskan untuk memaut telefon anda yang baru.
20	Saya tidak melakukan transaksi, tetapi saya menerima notifikasi pemberitahuan untuk mengesahkan transaksi melalui <i>AGROKey</i> . Apakah yang saya perlu lakukan?	Jika anda menghadapi sebarang aktiviti mencurigakan dari akaun anda, sila hubungi <i>Contact Centre</i> kami di 1300-88-2476 atau 603-2079-0600 serta-merta untuk membuat laporan atau menggunakan butang <i>Kill Switch</i> untuk menyekat akaun anda.
21	Mengapa saya tidak boleh mendaftar <i>AGROKey</i> di beberapa peranti telefon?	Bagi tujuan keselamatan, <i>AGROKey</i> hanya boleh didaftarkan pada 1 peranti telefon sahaja. Ini bagi menghalang penipu/'scammer' dari menggunakan ID anda pada peranti telefon yang lain untuk mendaftar <i>AGROKey</i> .

Tempoh Bertenang

22	Apakah itu Tempoh Bertenang?	<p>lanya adalah langkah keselamatan tambahan di mana pelanggan akan dikenakan 12 jam tempoh bertenang pengaktifan bagi menghalang kelulusan transaksi tanpa kebenaran. 12 jam tempoh bertenang pengaktifan ini akan berlaku apabila anda melakukan aktiviti dibawah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kali pertama mendaftar pada perbankan internet. 2) Pertukaran kata laluan keselamatan. 3) Pertukaran had transaksi.
23	Saya tidak boleh menggunakan <i>AGROKey</i> . Apa yang perlu saya lakukan?	<p>Anda perlu menunggu 12 jam sebelum boleh menggunakan <i>AGROKey</i> untuk mengesahkan transaksi. Jika anda masih tidak dapat melakukan transaksi selepas 12 jam, sila hubungi <i>Contact Centre</i> di 1 300 88 2476 untuk mendapatkan bantuan.</p>
24	Saya sebelum ini telah mengaktifkan <i>AGROKey</i> di <i>AGRONet Mobile</i> yang terdapat pada peranti telefon saya. Saya telah nyahpasang aplikasi tersebut dan baru sahaja memuat-turun semula pada peranti telefon yang sama. Adakah saya perlu mengaktifkan <i>AGROKey</i> semula?	<p>Ya, anda perlu mengaktifkan <i>AGROKey</i> semula. Anda boleh merujuk pada Soalan-Soalan Lazim No. 5 diatas.</p>
25	Saya baru sahaja menukar peranti telefon saya. Adakah saya perlu mendaftarkan peranti telefon saya semula?	<p>Ya. Anda perlu menyahdaftar/nyahpaut pada peranti telefon anda yang lama, dan memaut peranti telefon anda yang baru. Langkah-langkahnya adalah seperti dibawah:</p> <p>Langkah 1: Log masuk ke <i>AGRONet Mobile</i> anda.</p> <p>Langkah 2: Klik pada butang navigasi pada bahagian atas aplikasi, kemudian pilih 'My Devices'.</p> <p>Langkah 3: Kenalpasti peranti telefon yang mahu dipadam, dan klik pada butang berbentuk tong sampah di sebelahnya.</p> <p>Langkah 4: Klik 'Confirm'. Anda Berjaya menyahdaftar pada peranti telefon anda.</p> <p>Langkah 5: Buka aplikasi <i>AGRONet</i> pada peranti telefon anda dan ikut langkah-langkah yang terdapat pada Soalan Nombor 4 diatas.</p> <p>Setelah memaut peranti telefon, 12 jam tempoh pengaktifan anda akan bermula. Setelah 12 jam, anda akan dibenarkan untuk mengesahkan transaksi <i>AGROKey</i> seperti biasa.</p>
26	Apakah jenis transaksi yang dipengaruhi oleh tempoh bertenang ketika saya mengubah had transaksi?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pindahan Ke Akaun Pihak Ketiga. 2) Pindahan Ke Akaun Antara Bank. 3) DuitNow. 4) Permintaan DuitNow.

Kill Switch

27	Apakah itu <i>Kill Switch</i> ?	<p><i>Kill Switch</i> itu ialah ciri keselamatan layan diri yang membenarkan anda untuk melindungi wang anda daripada scam atas talian dan meningkatkan keselamatan perbankan atas talian. Lanya terdapat pada laman sesawang <i>AGRONet/AGRONetBIZ</i> dan <i>AGRONet Mobile</i>.</p> <p>Note: Anda hanya perlu menggunakan butang <i>Kill Switch</i> ini jika anda mengesyaki anda telah discam/ditipu.</p>
28	Apakah kegunaan <i>Kill Switch</i> ini?	Jika anda mengesyaki anda adalah mangsa kepada scam/penipuan, anda boleh menggunakan butang <i>Kill Switch</i> untuk segera melindungi wang anda. Ciri keselamatan ini akan menyekat akaun dan akses pada perbankan internet/mudah alih anda.
29	Saya telah mengaktifkan <i>Kill Switch</i> . Apakah yang akan berlaku sekarang?	Setelah <i>Kill Switch</i> diaktifkan melalui <i>AGRONet Mobile</i> atau laman sesawang <i>AGRONet/AGRONetBIZ</i> , akses akaun, perbankan internet, dan perbankan mudah alih anda akan disekat. Akaun anda tidak boleh menerima dan menghantar wang.
30	Bagaimana saya boleh mengaktifkan <i>Kill Switch</i> ?	<p>Terdapat 2 cara untuk anda mengaktifkan <i>Kill Switch</i>:</p> <p>Melalui <i>AGRONet Mobile</i>:</p> <p>Langkah 1: Log masuk ke <i>AGRONet Mobile</i>.</p> <p>Langkah 2: Klik pada butang navigasi yang terdapat diatas aplikasi. Kemudian, pilih <i>Setting</i>.</p> <p>Langkah 3: Klik pada <i>Kill Switch</i>.</p> <p>Langkah 4: Klik <i>Confirm</i>. Akaun anda akan disekat.</p> <p>Melalui laman sesawang <i>AGRONet</i> atau <i>AGRONetBIZ</i>*:</p> <p>Langkah 1: Log masuk https://www.AGRONet.com.my/rib atau https://www.AGRONet.com.my/bib .</p> <p>Langkah 2: Pilih Urus Profil.</p> <p>Langkah 3: Klik <i>Aktifkan Kill Switch</i>.</p> <p>Langkah 4: Klik <i>Confirm</i>. Akses akaun, perbankan internet dan perbankan mudah alih anda telah disekat.</p> <p>*Hanya untuk Corporate Administrator (CA) sahaja.</p>

31	Bagaimana saya tahu bahawa <i>Kill Switch</i> telah diaktifkan?	Jika anda cuba untuk log masuk ke laman sesawang <i>AGRONet/AGRONetBIZ</i> atau <i>AGRONet Mobile</i> , anda akan diberi mesej ralat seperti dibawah: <i>“Kill Switch anda telah diaktifkan. Sila hubungi Pusat Perhubungan Agrobank 1 300 88 2476 untuk bantuan”.</i>
32	Bagaimana saya mahu membuka sekatan atau menyahaktifkan <i>Kill Switch</i> ?	Untuk membuka sekatan akaun dan nyahaktifkan <i>Kill Switch</i> , sila hubungi pihak <i>Contact Centre</i> kami di 1 300 88 2476 untuk bantuan.

30 Ogos 2023