

E-BULETIN

EDISI 18

KATA-KATA KETUA JABATAN

Komitmen dan
Kepercayaan
Asas Kejayaan

TIP & PANDUAN KESELAMATAN

Kenali Jenis Penipuan
Kewangan dalam Talian



ARTIKEL UMUM

Kenapa
Khidmat Pelanggan
Itu Penting?

PERJALANAN SEORANG EB BSN:

Dari Komuniti
ke Komuniti



Pencapaian

**EB BSN TERBAIK
SUKU PERTAMA 2025**

Pelbagai Ganjaran Menanti Anda dengan
Promosi Baharu daripada BSN!

Isi Kandungan

Kata-Kata Ketua Jabatan	3
Artikel Umum	4
Info Am EB BSN	5
Tip & Panduan Keselamatan	8
Cerita EB BSN	10
Testimoni EB BSN	12
Aktiviti EB BSN	13
Promosi Baharu BSN	14

EDITORIAL

Pengarang
Anis Syahirah

Penolong Pengarang
Rohemy Roslan
Rizalman Zainal
Isrunisyam Ishak
Faiz Ramzani

PRODUKSI & KREATIF

Pengarah Kreatif
Ashura Hakim

Fotografi/Kreatif
Aizat Azam
Dan Daniel

Pereka Web
Sanny Hisham

Komitmen dan Kepercayaan Asas Kejayaan

“

Kejayaan BSN adalah hasil daripada komitmen dan kepercayaan yang kita bina bersama. ”

“Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Dalam dunia perbankan yang dinamik ini, peranan Ejen Bank BSN (EB BSN) bukan sekadar menyampaikan perkhidmatan perbankan, tetapi juga membina kepercayaan dalam komuniti. Kepercayaan pelanggan adalah asas kepada keberhasilan kami, dan ia hanya dapat diperkukuh melalui komitmen yang tinggi dalam menyediakan perkhidmatan terbaik.

Komitmen EB BSN dalam memahami keperluan pelanggan, memberikan perkhidmatan yang telus, dan berkongsi maklumat yang tepat adalah kunci kejayaan bersama. Kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan bukanlah sesuatu yang diperoleh dalam sehari, tetapi hasil usaha berterusan dalam memastikan integriti dan profesionalisme sentiasa menjadi keutamaan.

BSN sentiasa komited dalam menyokong EB BSN dengan pelbagai inisiatif latihan dan bahan rujukan bagi memudahkan urusan seharian. Dengan kemudahan ini, saya yakin EB BSN dapat terus meningkatkan mutu perkhidmatan dan memperkukuhkan hubungan dengan pelanggan.

Mari kita teruskan usaha dengan penuh keikhlasan dan dedikasi kerana setiap tindakan kita memberi impak kepada kehidupan mereka yang kita bantu.

Kejayaan BSN adalah hasil daripada komitmen dan kepercayaan yang kita bina bersama.

Sekian, terima kasih.”

Suzaini Mukhtar

Ketua Jabatan Deposit, Pembayaran
& Rangkuman Kewangan



Kenapa Khidmat Pelanggan Itu Penting?

Sebagai EB BSN, peranan anda bukan sekadar menawarkan perkhidmatan perbankan, tetapi juga memastikan pelanggan mendapat pengalaman terbaik setiap kali berurusan. Perkhidmatan pelanggan yang baik bukan sahaja meningkatkan kepuasan pelanggan, malah membantu membina kepercayaan dan hubungan jangka panjang yang kukuh.

#1 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang mendapat layanan mesra, cepat, dan efisien akan lebih berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Mereka akan rasa dihargai dan lebih cenderung untuk terus menggunakan perkhidmatan anda.

#2 Membina Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan tidak datang serta-merta, ia perlu dibina melalui interaksi yang positif dan konsisten. Apabila anda memberikan maklumat yang jelas, membantu menyelesaikan masalah, dan menunjukkan kesungguhan dalam melayani pelanggan, mereka akan lebih yakin dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

#3 Mewujudkan Hubungan Jangka Panjang

Pelanggan yang berpuas hati bukan sahaja akan terus menggunakan perkhidmatan anda, malah berpotensi untuk memperkenalkan perkhidmatan kepada keluarga dan rakan-rakan mereka. Ini secara tidak langsung membantu mengembangkan rangkaian pelanggan anda.

#4 Meningkatkan Reputasi

Perkhidmatan pelanggan yang berkualiti akan menjadikan anda dikenali sebagai individu yang profesional, boleh dipercayai, dan komited dalam memberikan perkhidmatan terbaik. Reputasi yang baik akan memberikan kelebihan kepada anda dalam menarik lebih ramai pelanggan.

#5 Menyumbang kepada Kejayaan Perniagaan

Setiap interaksi yang positif antara anda dan pelanggan memberi kesan kepada imej keseluruhan BSN. Apabila pelanggan berpuas hati, mereka akan terus menyokong perkhidmatan BSN, sekaligus menyumbang kepada kejayaan kita bersama.



Peranan EB BSN

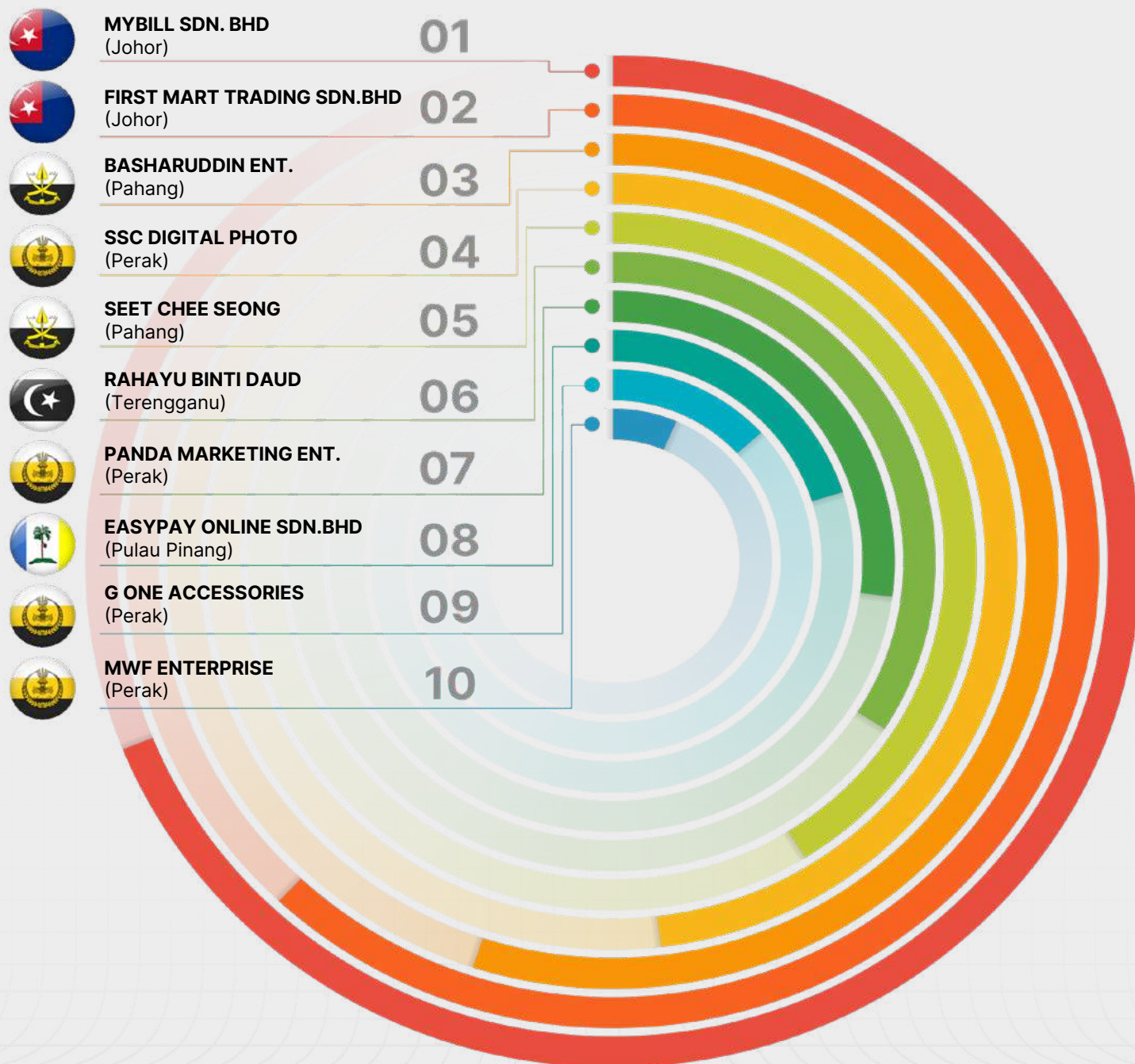
- ✓ Menyediakan Perkhidmatan Perbankan Asas
- ✓ Memudahkan Akses Kewangan
- ✓ Menyebarkan Maklumat Produk dan Perkhidmatan BSN
- ✓ Membantu dalam Literasi Kewangan
- ✓ Meningkatkan Kesedaran Keselamatan Perbankan

Kelebihan Menjadi EB BSN

- ✓ **Menjana Pendapatan Tambahan**
EB BSN memperoleh komisen berdasarkan transaksi yang dilakukan.
- ✓ **Peluang Mengembangkan Perniagaan**
EB BSN boleh menarik lebih ramai pelanggan dengan menyediakan perkhidmatan perbankan.
- ✓ **Latihan dan Sokongan Berterusan**
EB BSN menerima latihan dan bahan rujukan dari BSN bagi memastikan mereka sentiasa bersedia memberikan perkhidmatan terbaik.
- ✓ **Menyumbang kepada Pembangunan Komuniti**
EB BSN memudahkan masyarakat setempat mendapatkan akses kepada perkhidmatan perbankan.

Pencapaian EB BSN Terbaik Suku Pertama 2025

Merujuk kepada rajah di bawah, berikut adalah senarai 10 Ejen Bank Terbaik sehingga Mac 2025.



Tahniah dan syabas kepada semua ejen bank di atas! Semoga anda terus cemerlang dan kekal sebagai ejen bank yang terbaik.

Sokongan Operasi EB BSN

Sekiranya EB BSN mengalami sebarang masalah berkenaan transaksi (berjaya/gagal), masalah terminal P.O.S atau lain-lain berkenaan perkhidmatan EB BSN, sila hubungi talian helpdesk kami.

EB BSN

EB BSN Helpdesk
1-800-88-5220

Pelanggan

Pusat Perhubungan Pelanggan
1-300-88-1900

BSN AI Chatbot dalam
laman web BSN



Kenali Jenis Penipuan Kewangan dalam Talian

Mesej dan e-mel

Penipuan kewangan dalam talian kini semakin berleluasa di Malaysia, termasuk percubaan pancingan data, penipuan melalui telefon dan kecurian identiti.

Memahami jenis penipuan dalam talian ini membantu kita melindungi diri dan mengelakkan menjadi mangsa penjenayah siber.

Penipuan panggilan telefon (*voice phishing*)

Sentiasa berwaspada apabila menerima panggilan daripada nombor yang tidak dikenali, terutamanya jika pemanggil mendesak anda memberikan maklumat peribadi, membuat pembayaran, atau mendakwa terdapat isu dengan akaun anda.

Taktik sebegini sering digunakan untuk mengeksploitasi kelemahan dan mendapatkan akses kepada data peribadi atau kewangan anda.

Penipuan penyamaran

Elakkan daripada tertipu oleh penjenayah siber yang menyamar sebagai pegawai atau penasihat kewangan, atau berpura-pura sebagai pihak berkuasa kerajaan.

Mereka mungkin menjanjikan pulangan pelaburan yang tidak realistik.

Dan mereka akan memanipulasi anda supaya mendedahkan maklumat sensitif atau membuat transaksi kewangan berdasarkan alasan yang tidak jujur.

Sumber: KWSP Malaysia

Tip & Panduan Keselamatan

Kepada semua Ejen Bank (EB) BSN, Pihak kami ingin mengingatkan agar sentiasa berwaspada terhadap taktik penipuan yang semakin berleluasa terutamanya berkaitan **pembaikan dan penggantian terminal EB**. Untuk makluman, sebarang pembaikan dan penggantian terminal adalah **percuma!**

Modus Operandi

- Menghantar SMS dengan pautan palsu atau menghubungi EB BSN berhubung pertukaran terminal di premis atau atas pelbagai sebab lain yang berkaitan.
- Meminta EB BSN membuat transaksi deposit ke nombor akaun yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp dengan jumlah tertentu.
- Mengarah EB BSN melakukan transaksi menggunakan aplikasi pihak ketiga, dengan jumlah yang tertentu bagi setiap transaksi.



Langkah Berjaga-jaga

Jika anda menerima sebarang panggilan atau arahan yang mencurigakan, segera hubungi **Helpdesk EB BSN** melalui talian **1-800-88-5220** atau kakitangan BSN negeri anda, dan pastikan untuk membuat laporan polis.



Peringatan!

Sentiasa berhati-hati dan pastikan setiap arahan atau maklumat yang diterima adalah sahih. Jangan mudah terpedaya tanpa pengesahan rasmi daripada pihak BSN. Pastikan juga maklumat ini dikongsikan kepada staf anda agar mereka turut maklum dan berwaspada terhadap kes seperti ini.

Taktik *Scammer* Terhadap EB BSN

#EjenBankBSN
#PenggantianTerminalPercuma
#ElakPenipuan

Perjalanan Seorang EB BSN: Dari Komuniti ke Komuniti

Boleh kongsi sedikit latar belakang anda sebelum menjadi EB BSN?

Kami bermula sebagai wakil TM Point, di mana kami menyediakan perkhidmatan pendaftaran dan pembayaran bil TM. Namun pada ketika itu, kami hanya boleh memproses bil TM sahaja dan tidak menerima bil-bil lain.

Apa yang mendorong anda untuk menjadi seorang EB BSN dan bagaimana anda melihat peranan ini memberi manfaat kepada komuniti anda?

Ramai pelanggan yang datang ke premis kami bukan sahaja untuk membayar bil TM, tetapi juga membawa bil lain seperti elektrik dan air. Malangnya, kami tidak dapat membantu ketika itu. Jadi, kami ambil keputusan untuk menjadi EB BSN agar dapat memudahkan urusan pembayaran komuniti setempat. Kini, mereka tidak perlu lagi pergi ke banyak tempat untuk semak dan bayar bil. Ini sangat membantu terutamanya golongan yang kurang celik teknologi.

Apa cabaran yang pernah anda hadapi ketika berkhidmat untuk komuniti dan bagaimana anda mengatasinya?

Antara cabaran utama ialah apabila berlaku kesilapan seperti pembayaran bil yang diduplikasi ke akaun yang sama. Dalam situasi seperti ini, kami akan segera hubungi pihak BSN untuk batalkan transaksi dan turut berurusan dengan pelanggan bagi memastikan isu diselesaikan dengan baik.

Selain menjana pendapatan sampingan, bagaimana peranan anda sebagai EB BSN memberi impak kepada kehidupan komuniti sekeliling?

Kami membantu memudahkan urusan pembayaran bil harian bagi masyarakat setempat. Mereka kini tidak perlu pergi jauh atau beratur panjang kerana kami menyediakan perkhidmatan yang dekat, cepat dan dipercayai.

Apakah perubahan paling ketara yang anda lihat dalam komuniti sejak anda mula berkhidmat sebagai EB BSN?

Kami lihat semakin ramai pelanggan baru hadir untuk menggunakan perkhidmatan kami. Kemudahan untuk membayar pelbagai jenis bil melalui pelbagai kaedah pembayaran menjadikan kami pilihan utama bagi mereka.

Kini, mereka tidak perlu lagi pergi ke banyak tempat untuk semak dan bayar bil.

Tan Shze Pei

Pemilik MyBill
Sdn. Bhd (Nusa Bistari),
EB BSN Johor



Perjalanan Seorang EB BSN: Dari Komuniti ke Komuniti

Apakah harapan atau impian anda untuk masa depan sebagai EB BSN terutamanya dalam memperluas impak kepada lebih banyak komuniti?

Kami berharap agar satu hari nanti akan ada sistem API yang boleh diintegrasikan dengan sistem dalaman kami. Ini akan mempercepatkan dan memudahkan proses pembayaran bil. Di samping itu, kami ingin terus membina hubungan yang kukuh dan dipercayai dengan pelanggan melalui perkhidmatan yang mesra, cekap dan efisien.

Apa nasihat anda kepada mereka yang berminat untuk menjadi sebahagian daripada keluarga EB BSN dalam membantu komuniti setempat?

Kepercayaan adalah kunci utama. Sentiasalah bersikap mesra, jujur dan sedia membantu. Pelanggan akan lebih selesa jika kita faham latar belakang serta keperluan mereka. Sesetengah pelanggan mungkin tidak biasa dengan perkhidmatan bank atau teknologi, jadi penting untuk kita sabar dan membimbing mereka langkah demi langkah. Selain itu, kuasai penggunaan aplikasi perbankan, sistem pembayaran tanpa tunai dan kod QR kerana ini bukan sahaja memudahkan pelanggan, malah memantapkan lagi perkhidmatan kita.

Jika diberi peluang untuk ubah satu perkara dalam perkhidmatan anda, apakah ia dan bagaimana perubahan itu memberi manfaat kepada komuniti?

Pada masa ini, kami perlu memasukkan maklumat secara manual untuk setiap transaksi pembayaran bil. Jika terdapat integrasi API yang boleh disambungkan terus ke sistem kami, urusan pembayaran akan menjadi lebih pantas, lancar dan mengurangkan risiko kesilapan. Ini tentunya akan memberi manfaat besar kepada komuniti dari segi masa dan ketepatan.



Testimoni EB BSN



"Saya telah menjadi ejen bank hampir 13 tahun sejak penubuhannya. Saya banyak mendapat pujian dan sokongan dari pelanggan yang tidak jemu-jemu berurusan di premis saya. Secara tidak langsung meningkatkan jualan perniagaan saya.

Saya menaruh harapan agar perkhidmatan Ejen Bank wajar diteruskan walaupun mendapat saingan dari sistem perbankan digital. EB perlu penambahbaikan terutama terminal yang baru serta lebih banyak jenis urusan boleh dibuat."



SSC DIGITAL PHOTO,
EB BSN Perak

"Alhamdulillah, sejak dilantik menjadi EB BSN, perniagaan semakin maju, pelanggan hadir ke kedai semakin bertambah dengan kemudahan yang ada juga sangat-sangat membantu masyarakat dari segi masa dan tenaga."



RAHAYU BINTI DAUD,
EB BSN Terengganu



"Sepanjang menjadi ejen bank BSN, pengalaman saya sangat positif. Kehadiran perkhidmatan ini telah memudahkan penduduk sekitar, terutamanya warga emas, kerana mereka tidak lagi perlu pergi jauh untuk membayar bil dan urusan bank.

Secara tidak langsung, ia juga menarik lebih ramai pelanggan datang ke kedai, sekali gus membantu perkembangan perniagaan saya."



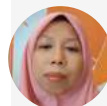
SEET CHEE SEONG
EB BSN Pahang



"Sepanjang hampir 10 tahun syarikat kami menjadi EB BSN, kami amat berpuas hati dengan pengalaman yang telah dilalui.

Kami berjaya mengekalkan pelanggan setia kerana dapat membantu mereka, terutamanya dalam urusan pembayaran bil tanpa sebarang masalah.

Secara tidak langsung, ini turut membantu syarikat kami untuk terus kekal dan bersaing dalam industri ini."



EASYPAY ONLINE SDN BHD,
EB BSN Pulau Pinang

"Perkara yang menarik dan kelebihan menjadi EB BSN ini ialah kami dapat mengenali lebih ramai lagi masyarakat setempat. Perniagaan kami bertambah maju lagi.

Ianya juga telah mengubah landskap perniagaan kami kepada yang lebih baik lagi serta dapat menjana pendapatan tambahan."



BASHARUDDIN ENTERPRISE,
EB BSN Pahang



EB BSN Refresher & Training Course



Pada 14 dan 15 Mei 2025 yang lalu, Pengurusan Ejen Bank (EB) BSN di bawah Jabatan Deposit, Pembayaran & Rangkuman Kewangan telah menganjurkan *Refresher & Training Course* Ejen Bank BSN bagi zon Selangor dan Kuala Lumpur. Kursus ini melibatkan seramai 46 orang peserta dari Selangor bertempat di Urban Park Hall, Alam Impian, Shah Alam, manakala seramai 54 orang peserta dari Kuala Lumpur di Auditorium Wisma BSN HQ, Kuala Lumpur.

Objektif utama kursus ini adalah untuk meningkatkan kecekapan Ejen Bank BSN sebelum menjalankan sebarang aktiviti perbankan ejen. Antara topik yang dikongsikan merangkumi pengenalan kepada produk dan perkhidmatan BSN, pematuhan kepada tatakelakuan ejen, keselamatan data dan maklumat pelanggan, pencegahan penipuan dan risiko jenayah kewangan, pengendalian peralatan, serta layanan adil kepada pengguna.

Melalui kursus ini, diharapkan semua Ejen Bank BSN yang terlibat dapat memperkukuh pengetahuan serta memahami peranan dan tanggungjawab mereka dengan lebih mendalam sebagai wakil BSN di peringkat komuniti.



Promosi Baharu BSN

Pelbagai produk dan kempen menarik yang ditawarkan oleh BSN pada tahun ini bukan sahaja memberi manfaat kepada pelanggan BSN, malah semua EB BSN juga boleh mendapat manfaatnya kepada perniagaan anda seperti mendapat komisen daripada transaksi yang dilakukan oleh pelanggan anda!



Kadar keuntungan sehingga 6.25% setahun

Kempen Gabungan BSN TD-i Senior Citizen dengan BSN SSP

Nikmati pulangan kompetitif dan peluang untuk memenangi hadiah menarik dengan kelayakan automatik dalam **BSN SSP**

Tempoh kempen: 15 April 2025 – 31 Oktober 2025

[Ketahui lebih lanjut](#)
Gambar sekadar ilustrasi. Tertakluk pada terma dan syarat.

Nikmati pulangan yang kompetitif serta peluang untuk memenangi hadiah menarik dengan kelayakan automatik dalam BSN SSP menerusi Kempen Gabungan BSN Term Deposit-i Senior Citizen dan BSN SSP. Kempen ini sah sehingga 31 Oktober 2025.



Penyelesaian Kewangan Perniagaan Anda

Skim Pembiayaan **BSN Micro/i MADANI**

[Ketahui lebih lanjut](#)
Gambar sekadar ilustrasi. Tertakluk pada terma dan syarat.

Tingkatkan potensi perniagaan anda dengan pembiayaan Mikro BSN! Dapatkan pembiayaan sehingga RM100,000 dengan kadar keuntungan menarik untuk tempoh pembiayaan hingga 7 tahun. Skim Pembiayaan BSN Micro/i MADANI penyelesaian kewangan perniagaan anda!



Russell Taylors

DISKAUN RM30 dengan myBSN FPX

Guna Kod **BSNRT30**
Perbelanjaan minimum RM300

Promosi sah sehingga 14 Mac 2026

[Ketahui lebih lanjut](#)
Gambar sekadar ilustrasi. Tertakluk pada terma dan syarat.

Berbelanja di Russell Taylors menggunakan myBSN – lebih jimat, lebih berbaloi! Nikmati diskaun RM30 apabila anda berbelanja minimum RM300 dan guna kod BSNRT30 di laman web Russell Taylors. Promosi sah sehingga 14 Mac 2026.