BSN Pay

(Merchant)

Soalan-Soalan Lazim

ISI KANDUNGAN

1. UMUM 2

1.1. Laman Sesawang, Aplikasi & Peranti 2

1.2. Maklumat BSN Pay 3

1.3. Keselamatan 4

2. Laman Utama 6

3. Transaksi 6

4. Pengurusan 7

5. Akaun 7

6. Lain-lain 8

1. UMUM

1.1. Laman Sesawang, Aplikasi & Peranti

1. **Apakah itu BSN Pay?**
   Sebuah platform digital, yang disediakan dalam bentuk aplikasi mudah alih dan laman sesawang, yang membolehkan Merchant yang mempunyai nama pengguna dan kata laluan BSNeBiz untuk memproses pembayaran dan mengakses perkhidmatan pelaporan kewangan.

2. **Siapakah yang boleh memuat turun dan menggunakan BSN Pay?**
   Merchant BSN yang mempunyai nama pengguna dan kata laluan BSNeBiz yang sah. Merchant BSN juga boleh berkongsi akses dengan kakitangan mereka dengan mencipta sub-akaun melalui fungsi "Urus Pengguna". Jika anda berminat untuk memohon, klik pada "Berminat untuk Memohon?" di halaman log masuk dan hubungi nombor telefon yang dipaparkan.

3. **Adakah terdapat sebarang caj untuk menggunakan BSN Pay?**
   Tidak. Aplikasi mudah alih dan portal sesawang BSN Pay disediakan secara percuma. Anda boleh memuat turun, mendaftar, dan menikmati ciri-ciri yang tersedia tanpa sebarang yuran langganan atau permohonan.

4. **Bolehkah saya mempunyai kedua-dua aplikasi mudah alih BSNeBiz dan BSN Pay pada telefon pintar saya?**
   Ya. Anda boleh menyimpan kedua-dua aplikasi tersebut. Setiap aplikasi mempunyai tujuan yang berbeza, namun kedua-duanya saling melengkapi untuk memudahkan anda menguruskan urusan perbankan dan transaksi digital harian dengan lebih fleksibel.

5. **Adakah aplikasi mudah alih BSNeBiz sama dengan BSN Pay?**
   Tidak. Aplikasi Mudah Alih BSNeBiz dan BSN Pay mempunyai peranan yang berbeza, dengan setiap satu direka untuk menyokong aspek operasi perniagaan yang berlainan:

   - **Aplikasi Mudah Alih BSNeBiz:** Aplikasi perbankan mudah alih korporat yang selamat untuk pelanggan perniagaan BSN menguruskan akaun dan perbankan harian pada bila-bila masa, di mana jua. Pengguna boleh melihat baki secara masa nyata, membuat pemindahan dana (Pihak Ketiga, IBG, DuitNow, RENTAS) dan pembayaran bil (JomPAY), memproses pembayaran pukal dan statutori (KWSP), menguruskan alur kerja kelulusan, serta mengesahkan transaksi menggunakan token selamat.

   - **BSN Pay:** Platform khusus yang direka untuk Merchant BSN menggunakan butiran BSNeBiz mereka untuk memproses pembayaran pelanggan dan mengakses alat pelaporan kewangan.

   Bersama-sama, kedua-dua platform ini menyediakan pengalaman pengurusan akaun perniagaan yang lengkap dan lancar.

6. **Bolehkah BSN Pay digunakan pada peranti Android, iOS dan Huawei?**
   Ya. BSN Pay tersedia pada peranti Android, iOS, dan Huawei. Anda boleh memuat turun aplikasi ini daripada Google Play Store (Android), Apple App Store (iOS), atau Huawei AppGallery (Huawei) dan mula menikmati ciri-cirinya pada bila-bila masa, di mana-mana sahaja.

7. **Apakah keperluan peranti mudah alih minimum untuk menggunakan BSN Pay dan perkhidmatannya?**
   Bagi memastikan pengalaman yang selamat dan lancar, peranti anda mestilah memenuhi keperluan berikut:

   - Peranti tidak boleh di-"*root"* atau di-"*jailbreak"*.
   - Sambungan internet yang stabil diperlukan.
   - Peranti mestilah menggunakan iOS 16.0 atau ke atas, Android 12.0 atau ke atas, EMUI 13.0.0 atau ke atas.
   - Perlindungan kunci skrin (Kata Laluan, PIN, Corak, atau Pengesahan Biometrik) mestilah diaktifkan pada peranti.

   Keperluan ini membantu melindungi akaun anda dan memastikan aplikasi BSN Pay berfungsi dengan selamat dan optimum.

8. **Bagaimana saya boleh mengakses BSN Pay melalui pelayar sesawang?**
   BSN Pay melalui pelayar sesawang hanya tersedia untuk Merchant BSN. Portal sesawang BSN Pay menawarkan ciri-ciri yang sama seperti yang tersedia dalam aplikasi BSN Pay, termasuk Bayar Dengan Kad dan Pengurusan Terminal. Walau bagaimanapun, fungsi tertentu seperti pautan peranti dan penerimaan notifikasi tolak hanya tersedia melalui aplikasi BSN Pay.
   Anda boleh mengakses portal sesawang BSN Pay pada komputer anda menggunakan Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari atau Microsoft Edge melalui www.merchant.bsn.com.my/login. Untuk pengalaman paparan yang terbaik, sila gunakan versi terkini atau satu versi sebelum versi terkini pelayar anda.

1.2. Maklumat BSN Pay

1. **Mengapakah ciri dan fungsi yang terdapat pada BSN Pay saya berbeza berbanding orang lain?**
   Ketersediaan ciri bergantung pada jenis akaun anda:

   - **Merchant BSN**: Tahap akses berbeza-beza berdasarkan peranan pengguna yang ditetapkan. Pemegang akaun utama BSNeBiz akan ditetapkan secara automatik dengan peranan *Super Admin* dan boleh mencipta sub-akaun dengan kebenaran khusus:

     (a) *Super Admin:* Pemilik akaun dengan akses penuh pentadbiran dan transaksi.
     (b) Pengurus (*Manager*): Membantu *Super Admin* menguruskan akaun BSN Pay.
     (c) Penyelia (*Supervisor*): Akses pentadbiran yang terhad tetapi diberi kuasa untuk menjalankan transaksi.
     (d) Pemerhati (*Viewer*): Akses lihat sahaja untuk melihat transaksi dan laporan (tidak boleh menjalankan transaksi atau mengemas kini tetapan akaun).

2. **Bagaimana jika ID log masuk saya dikunci apabila saya cuba log masuk ke BSN Pay?**
   ID log masuk BSN Pay anda dipautkan dengan akaun BSNeBiz anda. Untuk akaun *Super Admin,* sila klik "Masalah untuk log masuk?" di halaman log masuk BSN Pay dan akan dihalakan ke laman sesawang BSNeBiz untuk menetapkan semula kata laluan. Untuk akaun Sub Merchant, sila hubungi *Super Admin* atau Pengurus anda untuk menetapkan semula kata laluan akaun anda.

3. **Bolehkah saya log masuk ke BSN Pay jika saya hanya mempunyai akaun BSNeBiz?**

   Ya. Akaun BSN Pay anda terpaut pada nama pengguna dan kata laluan BSNeBiz anda. Hanya masukkan maklumat yang sama untuk mengakses akaun anda.

4. **Berapakah jumlah peranti yang boleh saya paut dengan BSN Pay (i.e. nama pengguna)?**

   Bagi tujuan keselamatan, hanya satu peranti sahaja yang boleh dipautkan kepada akaun BSNeBiz anda pada satu-satu masa. Jika anda log masuk menggunakan peranti baharu, pautan peranti sebelumnya akan diputuskan secara automatik. Tempoh bertenang selama 12 jam akan dikenakan selepas pengaktifan berjaya sebelum anda dapat mengakses aplikasi sepenuhnya pada peranti baharu tersebut.

   Walau bagaimanapun, portal sesawang BSN Pay tidak mempunyai sekatan tersebut.

5. **Mengapa saya menerima mesej ralat apabila memasukkan nama pengguna dan kata laluan semasa log masuk?**

   Mesej ralat mungkin dipaparkan jika nama pengguna atau kata laluan yang dimasukkan tidak sepadan dengan rekod kami atau tidak memenuhi format yang ditetapkan.

   Sila cuba langkah-langkah berikut:

   - Semak mesej yang dipaparkan pada skrin dan pastikan nama pengguna serta kata laluan anda dimasukkan dengan betul.
   - Klik pada **"Masalah untuk log masuk?"** dan seterusnya isi nama pengguna dan alamat e-mel berdaftar anda untuk menerima kata laluan sementara.

1.3. Keselamatan

1. **Saya tidak boleh melakukan sebarang transaksi melalui BSN Pay. Apa yang patut saya lakukan?**

   Jika anda tidak dapat melakukan transaksi menggunakan BSN Pay, sila cuba langkah-langkah penyelesaian masalah berikut:

   - Mulakan semula peranti anda dan cuba lakukan transaksi sekali lagi.
   - Semak sambungan internet anda dan pastikan anda disambungkan kepada rangkaian Wi-Fi atau data mudah alih yang stabil.
   - Pastikan ruang storan peranti mencukupi. Jika storan anda hampir penuh, padamkan aplikasi, foto, video, atau fail yang tidak digunakan untuk mengosongkan ruang.
   - Bersihkan fail prapemproses (*cache*) dan data Apple App Store, Google Play Store, atau Huawei AppGallery anda seperti berikut:

     Apple App Store:
     1. Tutup App Store.
     2. Mulakan semula peranti anda.
     3. Buka semula App Store.

     Android Google Play Store:
     1. Buka Tetapan > pilih Aplikasi atau Aplikasi & Pemberitahuan.
     2. Pilih Google Play Store. Anda mungkin perlu klik Lihat semua aplikasi terlebih dahulu.
     3. Pilih Storan & cache > klik Kosongkan cache.

4. Untuk menetapkan semula Play Store sepenuhnya, klik Kosongkan storan atau Kosongkan data, kemudian sahkan dengan klik Padam.
5. Buka semula Google Play Store.

Huawei AppGallery:
1. Buka Tetapan > pilih Aplikasi atau Pemberitahuan Aplikasi.
2. Cari dan pilih AppGallery.
3. Pilih Storan > klik Kosongkan cache.
4. Untuk menetapkan semula AppGallery sepenuhnya, klik Kosongkan data dan sahkan.

- Nyahpasang (*uninstall*) dan muat turun semula aplikasi BSN Pay bagi memastikan anda menggunakan versi terkini, seperti yang dinyatakan di bawah:
    - iOS versi 16.0 dan ke atas.
    - Android versi 12.0 dan ke atas.
    - EMUI versi 13.0.0 dan ke atas.

Jika anda mempunyai isu dengan portal sesawang, sila cuba salah satu daripada kaedah di bawah:

- Mulakan semula peranti anda dan cuba lakukan transaksi sekali lagi.
- Semak sambungan internet anda dan pastikan anda disambungkan kepada rangkaian Wi-Fi atau data mudah alih yang stabil.
- Semak ketersediaan RAM peranti – Jika RAM peranti anda penuh, sila tutup aplikasi lain dan cuba lagi.
- Bersihkan fail prapemproses (*cache*) dan data pada pelayar sesawang.
- Tutup pelayar, lancarkannya semula dan akses portal sesawang.

2. **Apakah ciri-ciri keselamatan pada BSN Pay?**

Keselamatan anda adalah keutamaan kami. BSN Pay dilengkapi dengan pelbagai ciri keselamatan bagi membantu melindungi akaun serta maklumat peribadi anda, termasuk:

- Peranti mudah alih hanya dipautkan kepada maklumat akaun BSN Pay anda (cth, Nama Pengguna).
- Akses kepada perkhidmatan perbankan dilindungi oleh prosedur log masuk yang selamat menggunakan imej keselamatan bagi memastikan aplikasi disambungkan ke laman rasmi BSN.
- Hanya 1 sesi log masuk dibenarkan bagi setiap akses BSN Pay (Cth, Nama Pengguna dan Kata Laluan tertentu). Jika akses BSN Pay yang sama digunakan untuk log masuk dari peranti lain, sesi semasa akan ditamatkan secara automatik dan pautan akaun daripada peranti semasa akan diputuskan. Walau bagaimanapun, BSN Pay membenarkan satu sesi aktif pada aplikasi mudah alih dan satu sesi aktif pada portal sesawang secara serentak.
- Data sensitif seperti kata laluan atau maklumat transaksi akan dihantar melalui rangkaian awam menggunakan protokol selamat seperti SSL, TLS, dan HTTPS.
- Maklumat akaun yang sulit tidak akan disimpan pada peranti mudah alih atau portal sesawang.

3. **Apakah yang akan berlaku sekiranya telefon bimbit atau komputer (PC) saya hilang?**
   Jangan risau. Akaun BSN Pay anda kekal dilindungi kerana maklumat akaun yang sensitif tidak disimpan pada peranti anda. Sebagai langkah keselamatan tambahan, kami mengesyorkan agar anda tidak menyimpan kata laluan atau maklumat log masuk pada telefon atau komputer anda.

   Sekiranya peranti anda hilang atau dicuri, sila hubungi *Merchant Helpdesk* di talian 03-2028 3222 Ext. 14587 / 16104 dengan segera untuk memohon penggantungan sementara akses BSN Pay dan membantu melindungi akaun anda daripada penggunaan tanpa kebenaran.

4. **Bolehkah saya mengakses BSN Pay semasa saya berada di luar negara?**
   Ya. Anda boleh terus mengakses dan menggunakan BSN Pay semasa berada di luar negara, dengan syarat anda mempunyai sambungan internet yang stabil. Bagi mengelakkan caj yang tidak disangka, kami mengesyorkan agar anda menyemak dengan penyedia perkhidmatan mudah alih anda tentang kadar perayauan antarabangsa dan yuran penggunaan data sebelum memulakan perjalanan.

2. Laman Utama

1. **Apakah itu “Notifikasi”?**
   Notifikasi berfungsi sebagai peti masuk dalam aplikasi anda yang membolehkan anda melihat maklumat terkini yang penting daripada BSN. Ini termasuk notifikasi berkaitan transaksi, amaran keselamatan dan pengumuman perkhidmatan, bagi memastikan anda sentiasa mendapat maklumat terkini walaupun terlepas notifikasi tolak (*push notification)* yang diterima.

2. **Apakah yang akan dipaparkan di Laman Utama?**
   Memaparkan gambaran keseluruhan transaksi terkini yang merangkumi Jumlah Jualan untuk Hari Ini dan Jumlah Jualan untuk Semalam.

3. Transaksi

1. **Apakah itu “Bayar dengan Kad”?**
   "Bayar dengan Kad" ialah ciri penerimaan pembayaran untuk membenarkan Merchant BSN menerima pembayaran menggunakan kad. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin*, Pengurus dan Penyelia.

2. **Apakah itu “Sejarah Kelulusan”?**
   Fungsi Sejarah Kelulusan membolehkan Merchant BSN melihat transaksi yang telah dilakukan dengan fungsi untuk membatalkan transaksi atau menghantar semula resit kepada pelanggan. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin*, Pengurus, Pemerhati dan Penyelia.

3. **Apakah itu “Pertanyaan Penyelesaian”?**
   Fungsi Pertanyaan Penyelesaian membolehkan Merchant BSN melihat penyelesaian yang dilakukan oleh setiap terminal. Ia boleh ditapis mengikut Harian, Bulanan atau Tahunan. Merchant BSN boleh memuat turun penyata penyelesaian di bawah tab harian. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin*, Pengurus dan Pemerhati.

4. **Apakah itu “Pertanyaan Pelarasan”?**
   Fungsi Pertanyaan Pelarasan membolehkan Merchant BSN melihat sebarang pelarasan yang

dilakukan oleh BSN kepada akaun. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin*, Pengurus dan Pemerhati.

4. Pengurusan

1. **Apakah itu “Persediaan Terminal”?**

   Fungsi persediaan terminal membenarkan Merchant BSN untuk menetapkan/mengeluarkan sub-akaun Penyelia kepada ID Terminal (TID), yang membolehkan sub-akaun menerima bayaran. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin* dan Pengurus sahaja.

2. **Apakah itu “Urus Pengguna”?**

   Fungsi urus pengguna membenarkan Merchant BSN dengan peranan *Super Admin* atau Pengurus untuk menguruskan sub-akaun, dan menetapkan peranan seperti Pengurus, Pemerhati dan Penyelia bagi menguruskan akses sub-akaun dalam BSN Pay. Fungsi-fungsi berkaitan termasuk mencipta dan menyunting akaun, menetapkan peranan dan menetapkan semula kata laluan. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin* dan Pengurus sahaja.

5. Akaun

1. **Apakah itu “Profil Merchant”?**

   Selepas log masuk ke BSN Pay, pilih “Akaun” pada bar navigasi di bahagian bawah untuk mengakses fungsi berkaitan akaun. Anda boleh melihat dan mengemukakan permohonan kemas kini maklumat syarikat. Setelah permohonan dihantar, kakitangan BSN akan menyemak dan memproses permohonan anda. Fungsi ini tersedia untuk *Super Admin* sahaja.

2. **Apakah itu "Tukar Kata Laluan"?**

   Sekiranya anda terlupa kata laluan, pilih “Masalah untuk log masuk?” pada skrin log masuk dan ikuti arahan yang diberikan.

   Sekiranya anda ingin menukar kata laluan, log masuk ke BSN Pay, navigasi ke halaman “Akaun”, dan pilih “Tukar Kata Laluan”. Fungsi ini tersedia untuk Sub-Akaun Merchant (Pengurus, Pemerhati, dan Penyelia). Bagi *Super Admin* dalam Akaun Merchant, sila hubungi *Merchant Helpdesk* di talian 03-2028 3222 Ext. 14587 / 16104.

3. **Apakah itu “Tukar Nombor Telefon Bimbit”?**

   Fungsi Tukar Nombor Telefon Bimbit membenarkan *Super Admin* untuk memohon kemas kini pada nombor telefon dengan pengesahan kata laluan sekali guna (OTP). Setelah permohonan diserahkan, kakitangan BSN akan menyemak dan memproses permohonan anda. Bagi Pengurus, Pemerhati dan Penyelia, anda boleh meminta Pengurus atau *Super Admin* anda untuk mengemas kini nombor telefon tersebut untuk anda.

4. **Apakah itu “Tukar Frasa Rahsia”?**

   Fungsi Tukar Frasa Rahsia membenarkan Pengurus, Pemerhati, dan Penyelia untuk tukar frasa rahsia dengan pergi ke halaman “Akaun” dan pilih “Tukar Frasa Rahsia”. Setelah selesai tukar Frasa Rahsia, anda akan menerima mesej berjaya dan dihalakan ke halaman utama.

5. **Apakah itu “Akses Biometrik”?**

   Untuk mengaktifkan atau menyahaktifkan log masuk biometrik, pergi ke halaman “Akaun” dan pilih “Akses Biometrik”. Sebaik sahaja diaktifkan, anda boleh mengakses BSN Pay dengan mudah dan selamat menggunakan pengesahan biometrik yang disokong oleh peranti anda, seperti cap jari atau pengenalan wajah.

6. **Apakah itu “Peranti Saya”?**

   Jika anda ingin menukar ke peranti baharu, log masuk ke BSN Pay pada peranti semasa dan pergi ke “Akaun” > “Peranti Saya”. Pilih pilihan untuk memutuskan pautan peranti semasa anda, kemudian log masuk ke BSN Pay pada peranti baharu anda menggunakan maklumat sedia ada anda. Bagi tujuan keselamatan, tempoh bertenang (*cooling-off period)* selama 12 jam akan dikenakan sebelum akses penuh diberikan pada peranti baharu tersebut.

6. Lain-lain

1. **Bagaimanakah cara saya mengemas kini bahasa untuk BSN Pay?**

   Anda boleh menukar bahasa pilihan anda pada bila-bila masa melalui salah satu daripada pilihan berikut:

   a) Halaman Log Masuk – Sebelum memasukkan nama pengguna BSNeBiz anda, pilih bahasa pilihan anda daripada menu senarai turun (*dropdown*) yang terletak di sebelah kanan skrin.

   b) Halaman Akaun – Selepas log masuk pergi ke halaman “Akaun” dan pilih bahasa pilihan anda daripada menu senarai turun (*dropdown*) di penjuru kanan sebelah atas skrin.

   Bahasa yang anda pilih akan digunakan di keseluruhan aplikasi BSN Pay.

2. **Di manakah saya boleh merujuk terma dan syarat penuh BSN Pay?**

   Anda boleh melihat Terma dan Syarat penuh BSN Pay dengan memilih pautan yang disediakan dalam aplikasi atau melalui laman sesawang rasmi BSN. Kami menggalakkan anda untuk menyemak Terma dan Syarat tersebut bagi memahami dengan lebih baik tentang ciri, perkhidmatan, dan keperluan penggunaan BSN Pay.