

NO.	SOALAN	JAWAPAN								
1	Apakah itu HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> • Perkhidmatan perbankan Co-opbank Pertama (CBP) secara dalam talian adalah cara mudah dan selamat yang boleh diakses melalui dua kaedah seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> a) Perbankan Internet HELOCBP menerusi laman web. Perbankan internet di laman web boleh diakses dari jam 12.30 pagi sehingga 12.00 tengah malam. Terdapat 30 minit tempoh +penyelenggaraan dari 12:00 tengah malam hingga 12:30 pagi. b) Aplikasi Perbankan mudah alih HELOCBP. Perbankan internet di laman web boleh diakses dari jam 12.30 pagi sehingga 12.00 tengah malam. Terdapat 30 minit tempoh penyelenggaraan dari 12:00 tengah malam hingga 12:30 pagi. 								
2	Bagaimana untuk mendapatkan akses ke Perbankan Internet HELOCBP & Perbankan Mudah Alih HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan boleh melayari laman sesawang rasmi CBP di www.cbp.com.my atau www.helocbp.com.my atau pelanggan boleh menggunakan aplikasi HELOCBP. • Pelanggan boleh muat turun aplikasi HELOCBP melalui Apps Store bagi iOS atau Play Store bagi Android. • Pendaftaran boleh dilakukan dengan melengkapkan proses eKYC dengan klik butang <i>Online Registration</i> yang terdapat pada laman sesawang dan aplikasi HELOCBP. • Pelanggan perlu menghubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP di talian 1300-88-7650 atau mengunjungi cawangan CBP terdekat sekiranya terdapat sebarang kesulitan. 								
3	Apakah langkah-langkah pendaftaran HELOCBP?	<p>Proses pendaftaran untuk Perbankan Internet CBP boleh diringkaskan seperti jadual berikut:</p> <table border="1" data-bbox="512 1697 1557 2031"> <tbody> <tr> <td data-bbox="512 1697 810 1809">Langkah 1</td> <td data-bbox="815 1697 1557 1809">Pelanggan melayari www.helocbp.com.my atau Aplikasi HELOCBP.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1816 810 1921">Langkah 2</td> <td data-bbox="815 1816 1557 1921">Pelanggan klik Online Registration pada Perbankan Internet HELOCBP.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 1928 810 1995">Langkah 3</td> <td data-bbox="815 1928 1557 1995">Pelanggan menanda pada <i>I've read and agree to the Terms & Conditions</i> dan klik Agree.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 2002 810 2031">Langkah 4</td> <td data-bbox="815 2002 1557 2031">Pelanggan melakukan pengesahan maklumat</td> </tr> </tbody> </table>	Langkah 1	Pelanggan melayari www.helocbp.com.my atau Aplikasi HELOCBP.	Langkah 2	Pelanggan klik Online Registration pada Perbankan Internet HELOCBP.	Langkah 3	Pelanggan menanda pada <i>I've read and agree to the Terms & Conditions</i> dan klik Agree .	Langkah 4	Pelanggan melakukan pengesahan maklumat
Langkah 1	Pelanggan melayari www.helocbp.com.my atau Aplikasi HELOCBP.									
Langkah 2	Pelanggan klik Online Registration pada Perbankan Internet HELOCBP.									
Langkah 3	Pelanggan menanda pada <i>I've read and agree to the Terms & Conditions</i> dan klik Agree .									
Langkah 4	Pelanggan melakukan pengesahan maklumat									

			diperlukan.
		Langkah 5	Pelanggan menerima <i>One Time Password(OTP)</i> ke nombor telefon bimbit yang didaftarkan.
		Langkah 6	<p>Pelanggan perlu melengkapkan butiran pada bahagian <i>Online IB Registration</i> dengan mengisi pada ruang berikut dan klik <i>Next</i>;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer Name (Default)</i> • <i>User ID</i> • <i>Password.</i> • <i>Confirm Password</i> • <i>Secure Word</i> • <i>Secure Question 1</i> • <i>Secure Question 2</i> • <i>Secure Question</i>
		Langkah 6	Laksanakan pengesahan diri atas talian eKYC dengan klik <i>Proceed.</i>
		Langkah 7	Ambil gambar dokumen pengenalan diri (bahagian depan IC dan belakang) menggunakan kamera peranti dan semak butiran yang dipaparkan kemudian ketik.
		Langkah 8	Ambil gambar wajah sendiri (swafoto) untuk tujuan pengesahan identiti dan ketik butang <i>Confirm.</i>
		Langkah 9	<p>Pendaftaran selesai. Sekiranya:</p> <p>a) Pendaftaran Berjaya - Anda boleh mula log masuk ke akaun HELOCBP melalui www.helocbp.com.my / Aplikasi HELOCBP untuk menikmati perkhidmatan yang disediakan.</p> <p>b) Pendaftaran pelanggan di bawah kategori Online Registration - Under Review e-KYC - Proses ini akan mengambil masa 2 hari bekerja sebelum ianya diluluskan.</p>

		<p>*Nota: Tempoh Cooling-Off selama 12 jam akan bermula selepas pendaftaran berjaya</p>
4	Apakah format Kata Laluan yang dibenarkan?	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna mestilah menetapkan kata laluan dengan syarat-syarat berikut: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Minimum aksara adalah 8. ➤ Maksimum aksara adalah 12. ➤ Sekurang-kurangnya 1 huruf besar. ➤ Sekurang-kurangnya 1 huruf kecil. ➤ Sekurang-kurangnya 1 nombor. ➤ Sekurang-kurangnya 1 simbol.
5	Adakah keselamatan Laman Sesawang & Aplikasi HELOCBP dijamin?	<ul style="list-style-type: none"> • CBP sangat komited untuk melindungi kerahsiaan maklumat peribadi dan sulit pelanggan. • CBP menggunakan tahap industri terkini iaitu 128-bit <i>SSL Encryption</i> (tahap tertinggi) untuk menjamin kerahsiaan komunikasi data antara pelanggan dan sistem CBP. • Sebarang transaksi akan dirahsiakan, manakala sebarang pengesahan menggunakan teknologi sijil digital. Selain itu, CBP menggunakan <i>End-to-end encryption (E2EE)</i> bagi kata laluan untuk melindungi sekuriti pelanggan ketika 'bergerak' daripada laman web ke sistem CBP. • Sistem ini secara automatik akan log keluar jika tiada aktiviti Perbankan Internet HELOCBP Perbankan Mudah alih HELOCBP melebihi lima (5) minit.

6	Apakah perkhidmatan disediakan di Laman Sesawang CBP & Aplikasi HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> Senarai perkhidmatan untuk Perbankan Internet CBP & Perbankan Mudah Alih HELOCBP boleh dirujuk seperti jadual di bawah: <table border="1" data-bbox="528 309 1549 1178"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Perkhidmatan</th> <th>Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP</th> <th>Perbankan Mudah Alih HELOCBP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pendaftaran kali pertama</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pengaktifan peranti mudah alih</td> <td>Tidak</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Semakan Maklumat Akaun</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Akaun Simpanan / Semasa</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Akaun Deposit</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Akaun Pembiayaan</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Akaun Syer Keanggotaan</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Akaun Ar Rahnū</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mengurus "My Favourites Account"</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tambah Favourites</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kemaskini Favourites</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Padam Favourites</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Pemindahan Dana</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Own Bank Account</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Third (3rd) Party Bank Account</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>DuitNow Transfer</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>DuitNow QR</td> <td>Tidak</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Bayaran dan Perkhidmatan</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Bayaran Bil</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tambah Nilai Prabayar</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Penyelenggaraan Profil</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kemaskini Profil</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tukar Kata Laluan</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tukar Secure Word</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tukar Soalan Keselamatan</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kemaskini Had Harian</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kill Switch</td> <td>Ya</td> <td>Ya</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Terlupa ID / Kata Laluan</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Terlupa ID</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Terlupa Kata Laluan</td> <td>Ya</td> <td>Tidak</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Perkhidmatan	Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP	1	Pendaftaran kali pertama	Ya	Ya	2	Pengaktifan peranti mudah alih	Tidak	Ya	3	Semakan Maklumat Akaun				Akaun Simpanan / Semasa	Ya	Ya		Akaun Deposit	Ya	Ya		Akaun Pembiayaan	Ya	Ya		Akaun Syer Keanggotaan	Ya	Ya		Akaun Ar Rahnū	Ya	Ya	4	Mengurus "My Favourites Account"				Tambah Favourites	Ya	Ya		Kemaskini Favourites	Ya	Tidak		Padam Favourites	Ya	Tidak	5	Pemindahan Dana				Own Bank Account	Ya	Ya		Third (3rd) Party Bank Account	Ya	Ya		DuitNow Transfer	Ya	Ya		DuitNow QR	Tidak	Ya	6	Bayaran dan Perkhidmatan				Bayaran Bil	Ya	Ya		Tambah Nilai Prabayar	Ya	Ya	7	Penyelenggaraan Profil				Kemaskini Profil	Ya	Tidak		Tukar Kata Laluan	Ya	Ya		Tukar Secure Word	Ya	Tidak		Tukar Soalan Keselamatan	Ya	Tidak		Kemaskini Had Harian	Ya	Tidak		Kill Switch	Ya	Ya	8	Terlupa ID / Kata Laluan				Terlupa ID	Ya	Tidak		Terlupa Kata Laluan	Ya	Tidak
Bil	Perkhidmatan	Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP																																																																																																																											
1	Pendaftaran kali pertama	Ya	Ya																																																																																																																											
2	Pengaktifan peranti mudah alih	Tidak	Ya																																																																																																																											
3	Semakan Maklumat Akaun																																																																																																																													
	Akaun Simpanan / Semasa	Ya	Ya																																																																																																																											
	Akaun Deposit	Ya	Ya																																																																																																																											
	Akaun Pembiayaan	Ya	Ya																																																																																																																											
	Akaun Syer Keanggotaan	Ya	Ya																																																																																																																											
	Akaun Ar Rahnū	Ya	Ya																																																																																																																											
4	Mengurus "My Favourites Account"																																																																																																																													
	Tambah Favourites	Ya	Ya																																																																																																																											
	Kemaskini Favourites	Ya	Tidak																																																																																																																											
	Padam Favourites	Ya	Tidak																																																																																																																											
5	Pemindahan Dana																																																																																																																													
	Own Bank Account	Ya	Ya																																																																																																																											
	Third (3rd) Party Bank Account	Ya	Ya																																																																																																																											
	DuitNow Transfer	Ya	Ya																																																																																																																											
	DuitNow QR	Tidak	Ya																																																																																																																											
6	Bayaran dan Perkhidmatan																																																																																																																													
	Bayaran Bil	Ya	Ya																																																																																																																											
	Tambah Nilai Prabayar	Ya	Ya																																																																																																																											
7	Penyelenggaraan Profil																																																																																																																													
	Kemaskini Profil	Ya	Tidak																																																																																																																											
	Tukar Kata Laluan	Ya	Ya																																																																																																																											
	Tukar Secure Word	Ya	Tidak																																																																																																																											
	Tukar Soalan Keselamatan	Ya	Tidak																																																																																																																											
	Kemaskini Had Harian	Ya	Tidak																																																																																																																											
	Kill Switch	Ya	Ya																																																																																																																											
8	Terlupa ID / Kata Laluan																																																																																																																													
	Terlupa ID	Ya	Tidak																																																																																																																											
	Terlupa Kata Laluan	Ya	Tidak																																																																																																																											
7	Adakah pelanggan boleh mengakses dan melihat akaun yang berbeza menerusi Aplikasi HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> Apabila pendaftaran perkhidmatan Perbankan Internet HELOCBP dibuat, sistem secara automatik akan menghubungkan semua akaun CBP yang sedia ada. Jika ingin membuka akaun baharu, pelanggan boleh mengunjungi mana-mana cawangan CBP terdekat. 																																																																																																																												
8	Apakah fungsi <i>Link/Delink Account</i> di Perbankan Internet?	<ul style="list-style-type: none"> Fungsi <i>Link Account</i> digunakan untuk menambah dan menghubungkan akaun bank ke perbankan internet supaya pelanggan boleh melihat dan mengurus akaun tersebut secara online. Fungsi <i>Delink Account</i> pula digunakan untuk membuang atau memutuskan akses akaun daripada perbankan internet apabila akaun tidak lagi ingin dipaparkan atau digunakan secara online. 																																																																																																																												

9	Bagaimana untuk mengaktifkan pengesahan biometrik atau pengenalan muka?	<ul style="list-style-type: none"> • Apabila log masuk ke Perbankan Mudah Alih HELOCBP, pelanggan boleh memilih untuk mengaktifkan pengesahan biometrik/ID muka, namun pemilihan itu bergantung kepada jenis telefon pintar digunakan. 																				
10	Sejarah transaksi boleh dilihat di mana?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan boleh melihat sejarah transaksi menerusi Perbankan Internet HELOCBP seperti berikut: <table border="1" data-bbox="603 607 1497 958"> <thead> <tr> <th>Rekod Transaksi</th> <th>Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP</th> <th>Perbankan Mudah Alih HELOCBP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. Akaun Simpanan/Semasa</td> <td>1. Klik 'Ringkasan Akaun'</td> <td>1. Klik 'Ringkasan Akaun'</td> </tr> <tr> <td>II. Akaun Deposit</td> <td>2. Klik 'Akaun Anda'</td> <td>2. Pilih akaun</td> </tr> <tr> <td>III. Akaun Pembiayaan</td> <td>3. Pilih akaun dan klik 'Sejarah Transaksi'</td> <td>3. 'Sejarah Transaksi' dipaparkan</td> </tr> <tr> <td>IV. Akaun Syer Keanggotaan</td> <td>4. Pilih 'Tempoh Sejarah Transaksi'</td> <td>4. Klik 'Muat Turun'</td> </tr> <tr> <td>V. Akaun Ar Rahnu</td> <td>5. Sejarah Transaksi dipaparkan</td> <td rowspan="2">* Tempoh sejarah transaksi sehingga 90 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6. Klik 'Muat Turun'</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Nota: Tempoh Sejarah Transaksi sehingga 90 hari untuk semua jenis akaun.</p>	Rekod Transaksi	Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP	I. Akaun Simpanan/Semasa	1. Klik 'Ringkasan Akaun'	1. Klik 'Ringkasan Akaun'	II. Akaun Deposit	2. Klik 'Akaun Anda'	2. Pilih akaun	III. Akaun Pembiayaan	3. Pilih akaun dan klik 'Sejarah Transaksi'	3. 'Sejarah Transaksi' dipaparkan	IV. Akaun Syer Keanggotaan	4. Pilih 'Tempoh Sejarah Transaksi'	4. Klik 'Muat Turun'	V. Akaun Ar Rahnu	5. Sejarah Transaksi dipaparkan	* Tempoh sejarah transaksi sehingga 90 hari		6. Klik 'Muat Turun'
Rekod Transaksi	Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP																				
I. Akaun Simpanan/Semasa	1. Klik 'Ringkasan Akaun'	1. Klik 'Ringkasan Akaun'																				
II. Akaun Deposit	2. Klik 'Akaun Anda'	2. Pilih akaun																				
III. Akaun Pembiayaan	3. Pilih akaun dan klik 'Sejarah Transaksi'	3. 'Sejarah Transaksi' dipaparkan																				
IV. Akaun Syer Keanggotaan	4. Pilih 'Tempoh Sejarah Transaksi'	4. Klik 'Muat Turun'																				
V. Akaun Ar Rahnu	5. Sejarah Transaksi dipaparkan	* Tempoh sejarah transaksi sehingga 90 hari																				
	6. Klik 'Muat Turun'																					
11	Apakah itu Nombor Rujukan Transaksi HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> • Nombor rujukan transaksi Perbankan Internet HELOCBP adalah nombor untuk transaksi yang pelanggan lakukan melalui Perbankan Internet (laman sesawang) HELOCBP atau Perbankan Mudah Alih HELOCBP. • Jika pelanggan mahu membuat sebarang pertanyaan berkenaan sebarang transaksi, CBP mohon pelanggan memastikan bahawa pertanyaan itu merujuk transaksi yang betul untuk maklum balas yang lebih cepat dan tepat. 																				

12	Apakah had transaksi harian untuk perkhidmatan dalam Perbankan Internet CBP?	<ul style="list-style-type: none"> Berikut had harian untuk perkhidmatan dalam Perbankan Internet CBP: <table border="1" data-bbox="596 250 1469 797"> <thead> <tr> <th>Jenis Transaksi</th> <th>Amaun Minimum</th> <th>Amaun Maksimum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pindahan ke akaun sendiri</td> <td>RM0.01</td> <td>Tiada had *Tertakluk kepada had harian</td> </tr> <tr> <td>Pindahan ke akaun pihak ketiga samada dalam CBP atau bank lain</td> <td>RM0.01</td> <td>RM30,000.00 *Tertakluk kepada had harian</td> </tr> <tr> <td>DuitNow Transfer</td> <td>RM0.01</td> <td>RM50,000.00 *Tertakluk kepada had harian</td> </tr> <tr> <td>Duitnow QR</td> <td>RM0.01</td> <td>RM1,000.00 *Tertakluk kepada had harian</td> </tr> <tr> <td>Bayaran Bil</td> <td>Bergantung kepada biller</td> <td>Had Maksima RM 10,000 *Bergantung kepadaHad Harian</td> </tr> <tr> <td>Tambah Nilai Prabayar</td> <td>Bergantung kepada biller</td> <td>Had Maksima RM 10,000 *Bergantung kepadaHad Harian</td> </tr> <tr> <td>Had Harian Maksimum</td> <td colspan="2">RM50,000.00</td> </tr> </tbody> </table> 	Jenis Transaksi	Amaun Minimum	Amaun Maksimum	Pindahan ke akaun sendiri	RM0.01	Tiada had *Tertakluk kepada had harian	Pindahan ke akaun pihak ketiga samada dalam CBP atau bank lain	RM0.01	RM30,000.00 *Tertakluk kepada had harian	DuitNow Transfer	RM0.01	RM50,000.00 *Tertakluk kepada had harian	Duitnow QR	RM0.01	RM1,000.00 *Tertakluk kepada had harian	Bayaran Bil	Bergantung kepada biller	Had Maksima RM 10,000 *Bergantung kepadaHad Harian	Tambah Nilai Prabayar	Bergantung kepada biller	Had Maksima RM 10,000 *Bergantung kepadaHad Harian	Had Harian Maksimum	RM50,000.00	
Jenis Transaksi	Amaun Minimum	Amaun Maksimum																								
Pindahan ke akaun sendiri	RM0.01	Tiada had *Tertakluk kepada had harian																								
Pindahan ke akaun pihak ketiga samada dalam CBP atau bank lain	RM0.01	RM30,000.00 *Tertakluk kepada had harian																								
DuitNow Transfer	RM0.01	RM50,000.00 *Tertakluk kepada had harian																								
Duitnow QR	RM0.01	RM1,000.00 *Tertakluk kepada had harian																								
Bayaran Bil	Bergantung kepada biller	Had Maksima RM 10,000 *Bergantung kepadaHad Harian																								
Tambah Nilai Prabayar	Bergantung kepada biller	Had Maksima RM 10,000 *Bergantung kepadaHad Harian																								
Had Harian Maksimum	RM50,000.00																									
13	Di mana pelanggan boleh mengakses HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> Pelanggan boleh mengakses Perbankan Internet HELOCBP di www.helocbp.com.my. Pelanggan juga boleh muat turun aplikasi HELOCBP di Google Play Store atau Apps Store. 																								
14	Bagaimana pelanggan boleh mendapatkan aplikasi Perbankan Mudah Alih HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> Pelanggan boleh mencari aplikasi HELOCBP dan memuat turun Perbankan Mudah Alih HELOCBP menerusi App Store atau Play Store. <p>* Peringatan: Elakkan memuat turun aplikasi-aplikasi yang tidak dikenali atau mencurigakan.</p>																								
15	Apakah itu pautan peranti mudah alih (<i>mobile device binding</i>)?	<ul style="list-style-type: none"> Selepas memuat turun Perbankan Mudah Alih HELOCBP ke telefon pintar dan log masuk untuk kali pertama, akaun HELOCBP pelanggan akan dihubungkan secara automatik dengan peranti mudah alih. <p>*Peringatan: Pastikan pelanggan menghubungkan akaun HELOCBP hanya ke telefon pintar peribadi dan elakkan daripada menghubungkan ke telefon pintar individu lain.</p>																								

16	Jika pelanggan menukar peranti mudah alih baharu dan ingin melakukan <i>unbind</i> , apakah yang perlu dilakukan?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan perlu hadir ke cawangan berdekatan untuk pengesahan biometrik. Proses penukaran peranti hanya boleh dibuat setelah proses pengesahan biometrik di cawangan dibuat. • Proses ini akan mengambil masa 1 hari bekerja. <p>*Peringatan: Pastikan pelanggan menghubungkan akaun HELOCBP hanya ke telefon pintar peribadi dan elakkan daripada menghubungkannya ke telefon pintar individu lain.</p>
17	Adakah pelanggan boleh menghubungkan akaun HELOCBP ke beberapa telefon pintar?	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak, pelanggan hanya boleh menghubungkan akaun HELOCBP ke satu (1) telefon pintar saja dan hanya satu: <p>(1) sesi log masuk dibenarkan setiap akses perbankan internet (i.e. penggunaan nama pengguna dan kata laluan yang spesifik).</p> <p>*Peringatan: Pastikan pelanggan menghubungkan akaun HELOCBP hanya ke telefon pintar peribadi dan elakkan daripada menghubungkannya ke telefon pintar individu lain.</p>
18	Jika pelanggan tidak dapat mengakses Perbankan Internet CBP, apa yang patut dilakukan?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan boleh menghubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP di 1-300-88-7650 atau menghantar e-mel kepada info@cbp.com.my untuk sebarang bantuan.
19	Apa pelayar (<i>browser</i>) yang disyorkan untuk mengakses Perbankan Internet HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayar disyorkan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Safari versi 17.0 atau yang lebih baharu; ➤ Google Chrome versi 121.0 atau yang lebih baharu; ➤ Mozilla Firefox versi 122 atau yang lebih baharu; atau ➤ Microsoft Edge versi 121 atau yang lebih baharu.

20	Apakah keperluan minimum sistem untuk mengakses Perbankan Mudah Alih HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> Keperluan minimum sistem seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Versi iOS 16.0 dan yang lebih baharu; ➤ Versi Android OS 13.0 dan yang lebih baharu. <p>* Peringatan : Pelanggan perlu sentiasa mengemas kini sistem pengendalian terkini (iOS atau Android) dan versi aplikasi terkini pada telefon pintar untuk perkhidmatan yang optimum.</p>
21	Apakah itu Secure Word ?	<ul style="list-style-type: none"> Secure Word adalah langkah tambahan untuk menjamin keselamatan Perbankan Internet CBP. Pelanggan mempunyai fleksibiliti untuk mencipta Secure Word dengan minimum 6 aksara dan maksimum 15 aksara. Ia akan dipaparkan setiap kali pelanggan log masuk ke perbankan internet dan perbankan mudah alih sebagai petunjuk sedang log masuk ke laman web yang betul dan selamat. <p>* Peringatan : Jika pelanggan mendapati Secure Word berbeza daripada yang dicipta, jangan cuba untuk log masuk dan hubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP untuk bantuan.</p>
22	Bolehkah pelanggan kemas kini Secure Word ?	<ul style="list-style-type: none"> Ya, pelanggan boleh menukar Secure Word baharu dengan mengikuti langkah berikut : <p>Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP</p> <p>Langkah 1: Login.</p> <p>Langkah 2: Pergi ke Setting.</p> <p>Langkah 3: Klik <i>Secure Word Maintenance</i>.</p> <p>Langkah 4: Isi maklumat yang diperlukan dan klik <i>Change</i> untuk item perubahan.</p> <p>Langkah 5: Anda akan menerima pengesahan selamat di Aplikasi HELOCBP dan klik <i>Approve</i> di aplikasi.</p>

23	Apakah itu soalan keselamatan?	<ul style="list-style-type: none"> • Pertanyaan keselamatan adalah lapisan keselamatan tambahan yang digunakan untuk mengesahkan identiti pengguna dan melindungi akaun peribadi. • Kaedah pengesahan identiti ini untuk memastikan hanya individu yang diberi kebenaran dapat mengakses akaun dan membantu melindungi maklumat yang sensitif daripada akses yang tidak dibenarkan. • Ketika pendaftaran pertama kali, sistem akan menyediakan beberapa soalan keselamatan kepada pengguna untuk tujuan keselamatan. Pelanggan boleh memilih tiga (3) soalan keselamatan daripada pilihan yang tersedia semasa pendaftaran. • Soalan keselamatan akan ditanya pada bila-bila masa dan pelanggan dikehendaki untuk menjawab soalan dengan betul untuk meneruskan transaksi. <p><i>*Peringatan: Pastikan pelanggan ingat kedudukan huruf kecil, huruf besar dan jarak jika ada. Hal ini kerana, jawapan untuk soalan keselamatan adalah case-sensitive.</i></p>				
24	Bolehkah pelanggan mengemas kini kata laluan?	<ul style="list-style-type: none"> • Ya, pelanggan boleh menetapkan kata laluan baharu dengan mengikuti langkah berikut : <table border="1" data-bbox="592 1532 1522 1832"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 1532 1054 1592">Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP</th> <th data-bbox="1054 1532 1522 1592">Perbankan Mudah Alih HELOCBP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 1592 1054 1832"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log Masuk 2. Klik <i>Setting</i> 3. Klik <i>Change Password</i> 4. Isi maklumat yang diperlukan 5. Klik <i>Change</i> untuk mengemaskini kata laluan 6. Masuk ke <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i> </td> <td data-bbox="1054 1592 1522 1832"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log Masuk 2. Klik <i>Change Password</i> 3. Isi maklumat yang diperlukan 4. Klik <i>Change</i> untuk mengemaskini kata laluan 5. Masuk ke <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i> </td> </tr> </tbody> </table>	Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Log Masuk 2. Klik <i>Setting</i> 3. Klik <i>Change Password</i> 4. Isi maklumat yang diperlukan 5. Klik <i>Change</i> untuk mengemaskini kata laluan 6. Masuk ke <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Log Masuk 2. Klik <i>Change Password</i> 3. Isi maklumat yang diperlukan 4. Klik <i>Change</i> untuk mengemaskini kata laluan 5. Masuk ke <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>
Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Log Masuk 2. Klik <i>Setting</i> 3. Klik <i>Change Password</i> 4. Isi maklumat yang diperlukan 5. Klik <i>Change</i> untuk mengemaskini kata laluan 6. Masuk ke <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Log Masuk 2. Klik <i>Change Password</i> 3. Isi maklumat yang diperlukan 4. Klik <i>Change</i> untuk mengemaskini kata laluan 5. Masuk ke <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i> 					

25	Apakah itu Info Akaun?	<ul style="list-style-type: none"> Info Akaun dikenali sebagai Ringkasan Akaun membolehkan pelanggan menyemak atau memantau baki serta aktiviti akaun. 						
26	Apakah jenis akaun yang boleh pelanggan lihat/akses?	<ul style="list-style-type: none"> Pelanggan boleh melihat jenis-jenis akaun berikut : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akaun Simpanan/Semasa/Deposit Berjangka ➤ Akaun Deposit ➤ Akaun Pembiayaan ➤ Akaun Syer Keanggotaan ➤ Akaun Ar Rahnu. 						
29	Di mana pelanggan boleh melihat Info Akaun?	<ul style="list-style-type: none"> Pelanggan boleh melihat Info Akaun dengan mengikuti langkah berikut : <table border="1" data-bbox="592 880 1520 1151"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 880 1054 909">Perbankan Internet HELOCBP</th> <th data-bbox="1054 880 1520 909">Perbankan Mudah Alih HELOCBP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 909 1054 1003"> 1. Klik <i>Account Summary</i> 2. Senarai akaun dipaparkan di halaman <i>Account Overview</i> </td> <td data-bbox="1054 909 1520 1003"> 1. Klik <i>Account Summary</i> 2. Senarai akaun Simpanan dan Akaun Semasa dipaparkan di halaman <i>Account Overview</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="592 1003 1054 1151"> <p>*Anda juga boleh melihat butiran akaun anda. Butiran Akaun adalah penerangan akaun dengan CBP.</p> </td> <td data-bbox="1054 1003 1520 1151"> <p>*Anda boleh memilih pada halaman <i>Account Overview</i> untuk melihat jenis akaun lain.</p> </td> </tr> </tbody> </table> 	Perbankan Internet HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP	1. Klik <i>Account Summary</i> 2. Senarai akaun dipaparkan di halaman <i>Account Overview</i>	1. Klik <i>Account Summary</i> 2. Senarai akaun Simpanan dan Akaun Semasa dipaparkan di halaman <i>Account Overview</i>	<p>*Anda juga boleh melihat butiran akaun anda. Butiran Akaun adalah penerangan akaun dengan CBP.</p>	<p>*Anda boleh memilih pada halaman <i>Account Overview</i> untuk melihat jenis akaun lain.</p>
Perbankan Internet HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP							
1. Klik <i>Account Summary</i> 2. Senarai akaun dipaparkan di halaman <i>Account Overview</i>	1. Klik <i>Account Summary</i> 2. Senarai akaun Simpanan dan Akaun Semasa dipaparkan di halaman <i>Account Overview</i>							
<p>*Anda juga boleh melihat butiran akaun anda. Butiran Akaun adalah penerangan akaun dengan CBP.</p>	<p>*Anda boleh memilih pada halaman <i>Account Overview</i> untuk melihat jenis akaun lain.</p>							
30	Bagaimanakah cara pelanggan menetapkan akaun favourite ?	<ul style="list-style-type: none"> Jadual di bawah menggariskan kaedah untuk menambah akaun favourite dalam Perbankan Internet HELOCBP : <table border="1" data-bbox="528 1312 1533 1541"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 1312 1533 1346">Tambah Akaun Favourite (Perbankan Internet)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 1346 1533 1541"> 1. Log masuk 2. Pergi ke bar menu dan klik <i>Transfer</i>. 3. Klik <i>favourite account maintenance</i>. 4. Pilih akaun yang ingin ditambah sebagai <i>favourite</i>. 5. Isi semua maklumat dan klik <i>add</i>. 6. Terima pengesahan dan klik <i>Approve</i>. </td> </tr> </tbody> </table> 	Tambah Akaun Favourite (Perbankan Internet)	1. Log masuk 2. Pergi ke bar menu dan klik <i>Transfer</i> . 3. Klik <i>favourite account maintenance</i> . 4. Pilih akaun yang ingin ditambah sebagai <i>favourite</i> . 5. Isi semua maklumat dan klik <i>add</i> . 6. Terima pengesahan dan klik <i>Approve</i> .				
Tambah Akaun Favourite (Perbankan Internet)								
1. Log masuk 2. Pergi ke bar menu dan klik <i>Transfer</i> . 3. Klik <i>favourite account maintenance</i> . 4. Pilih akaun yang ingin ditambah sebagai <i>favourite</i> . 5. Isi semua maklumat dan klik <i>add</i> . 6. Terima pengesahan dan klik <i>Approve</i> .								
31	Bolehkah pelanggan mengemas kini/ memadam akaun favourite ?	<ul style="list-style-type: none"> Ya, pelanggan boleh mengemas kini/memadam akaun favourite dengan mengikuti langkah berikut : <table border="1" data-bbox="592 1693 1533 1935"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 1693 1533 1727">Penyelenggaraan Akaun Kegemaran (Perbankan Mudah Alih)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 1727 1533 1935"> 1. Log masuk 2. Pergi ke bar menu dan klik menu <i>transfer</i> 3. Klik penyelenggaraan akaun kegemaran 4. Pilih akaun yang anda ingin edit/hapus dan sistem akan paparkan senarai akaun kegemaran 5. Pilih akaun dan klik butang untuk edit/hapus 6. Terima pemberitahuan pengesahan dan klik <i>Approve</i> </td> </tr> </tbody> </table> 	Penyelenggaraan Akaun Kegemaran (Perbankan Mudah Alih)	1. Log masuk 2. Pergi ke bar menu dan klik menu <i>transfer</i> 3. Klik penyelenggaraan akaun kegemaran 4. Pilih akaun yang anda ingin edit/hapus dan sistem akan paparkan senarai akaun kegemaran 5. Pilih akaun dan klik butang untuk edit/hapus 6. Terima pemberitahuan pengesahan dan klik <i>Approve</i>				
Penyelenggaraan Akaun Kegemaran (Perbankan Mudah Alih)								
1. Log masuk 2. Pergi ke bar menu dan klik menu <i>transfer</i> 3. Klik penyelenggaraan akaun kegemaran 4. Pilih akaun yang anda ingin edit/hapus dan sistem akan paparkan senarai akaun kegemaran 5. Pilih akaun dan klik butang untuk edit/hapus 6. Terima pemberitahuan pengesahan dan klik <i>Approve</i>								

32	Kepada siapa pemindahan dana boleh dibuat?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan boleh membuat pindahan ke : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Akaun sendiri. ➤ Akaun pihak ketiga di CBP ➤ Akaun bank lain. 				
33	Apakah perkhidmatan yang ditawarkan untuk memindahkan dana ke akaun bank lain?	<ul style="list-style-type: none"> • Pada masa ini, perkhidmatan pemindahan yang tersedia ialah: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>DuitNow</i> Transfer. ➤ <i>DuitNow</i> QR. 				
34	Bagaimana untuk melakukan pemindahan dana melalui Perbankan Internet HELOCBP (Laman Web) dan Perbankan Mudah Alih HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> • Berikut merupakan langkah untuk melakukan pemindahan dana secara dalam talian HELOCBP: <table border="1" data-bbox="592 1249 1513 1845"> <thead> <tr> <th data-bbox="592 1249 1050 1312">Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP</th> <th data-bbox="1050 1249 1513 1312">Perbankan Mudah Alih HELOCBP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="592 1312 1050 1720"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk. 2. Klik <i>Fund Transfer</i> dan pilih jenis pemindahan. 3. Pilih Akaun <i>Transfer From</i>. 4. Pilih Akaun Penerima <i>Transfer To</i>. 5. Masukkan Amaun (MYR). 6. Masukkan <i>Beneficiary Account Number</i>. 7. Masukkan <i>Beneficiary Name</i>. 8. Setelah semua maklumat diisi, klik <i>Transfer</i>. 9. Terima <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>. <p>* Tambah ke Kegemaran untuk menambah Penerima ke senarai kegemaran.</p> </td> <td data-bbox="1050 1312 1513 1720"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik <i>Transfer</i>. 2. Klik <i>Fund Transfer</i> dan pilih jenis pemindahan. 3. Pilih Akaun <i>Transfer From</i>. 4. Pilih Akaun Penerima <i>Transfer To</i>. 5. Masukkan Amaun (MYR). 6. Masukkan <i>Beneficiary Account Number</i>. 7. Masukkan <i>Beneficiary Name</i>. 8. Setelah semua maklumat diisi, klik <i>Transfer</i>. 9. Terima <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>. <p>* Tambah ke Kegemaran untuk menambah Penerima ke senarai kegemaran. *Share untuk berkongsi resit.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk. 2. Klik <i>Fund Transfer</i> dan pilih jenis pemindahan. 3. Pilih Akaun <i>Transfer From</i>. 4. Pilih Akaun Penerima <i>Transfer To</i>. 5. Masukkan Amaun (MYR). 6. Masukkan <i>Beneficiary Account Number</i>. 7. Masukkan <i>Beneficiary Name</i>. 8. Setelah semua maklumat diisi, klik <i>Transfer</i>. 9. Terima <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>. <p>* Tambah ke Kegemaran untuk menambah Penerima ke senarai kegemaran.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klik <i>Transfer</i>. 2. Klik <i>Fund Transfer</i> dan pilih jenis pemindahan. 3. Pilih Akaun <i>Transfer From</i>. 4. Pilih Akaun Penerima <i>Transfer To</i>. 5. Masukkan Amaun (MYR). 6. Masukkan <i>Beneficiary Account Number</i>. 7. Masukkan <i>Beneficiary Name</i>. 8. Setelah semua maklumat diisi, klik <i>Transfer</i>. 9. Terima <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>. <p>* Tambah ke Kegemaran untuk menambah Penerima ke senarai kegemaran. *Share untuk berkongsi resit.</p>
Perbankan Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Log masuk. 2. Klik <i>Fund Transfer</i> dan pilih jenis pemindahan. 3. Pilih Akaun <i>Transfer From</i>. 4. Pilih Akaun Penerima <i>Transfer To</i>. 5. Masukkan Amaun (MYR). 6. Masukkan <i>Beneficiary Account Number</i>. 7. Masukkan <i>Beneficiary Name</i>. 8. Setelah semua maklumat diisi, klik <i>Transfer</i>. 9. Terima <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>. <p>* Tambah ke Kegemaran untuk menambah Penerima ke senarai kegemaran.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klik <i>Transfer</i>. 2. Klik <i>Fund Transfer</i> dan pilih jenis pemindahan. 3. Pilih Akaun <i>Transfer From</i>. 4. Pilih Akaun Penerima <i>Transfer To</i>. 5. Masukkan Amaun (MYR). 6. Masukkan <i>Beneficiary Account Number</i>. 7. Masukkan <i>Beneficiary Name</i>. 8. Setelah semua maklumat diisi, klik <i>Transfer</i>. 9. Terima <i>Secure Authentication</i> dan klik <i>Approve</i>. <p>* Tambah ke Kegemaran untuk menambah Penerima ke senarai kegemaran. *Share untuk berkongsi resit.</p>					

35	<p>Apa yang akan berlaku jika maklumat yang diberikan tidak tepat seperti nombor akaun penerima tidak sah atau salah?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sekiranya terdapat maklumat akaun penerima dan bank penerima tidak wujud, tidak sah atau terdapat sekatan dari pihak bank lain, transaksi berkenaan akan gagal dan tiada penolakan yang akan dilaksanakan. • Sekiranya maklumat akaun yang salah dimasukkan wujud dan transaksi pemindahan tersebut berjaya, pelanggan perlu hubungi talian khidmat pelanggan dalam kadar segera bagi melakukan proses pertikaian. • Sila hubungi talian khidmat pelanggan dalam tempoh 24 jam dari hari transaksi sekiranya tiada pemulangan diterima. • Pihak CBP akan melaksanakan proses pertikaian atas <i>best-effort basis</i> untuk mendapatkan dana tersebut. 												
36	<p>Adakah pelanggan akan dikenakan caj untuk menggunakan <i>Fund Transfer</i>?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat empat jenis <i>Fund Transfer</i> yang ada ditawarkan di HeloCBP iaitu <i>DuitNow Transfer</i>, <i>Own Account Transfer</i>, <i>Financing Payment</i> & <i>3rd Party Account Transfer</i>. • Rujuk jadual dibawah untuk caj perkhidmatan yang akan di caj. <table border="1" data-bbox="596 1041 1425 1350"> <thead> <tr> <th>Jenis Fund Transfer</th> <th>Caj Perkhidmatan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Own Account Transfer</i></td> <td>Tiada</td> </tr> <tr> <td><i>Financing Payment</i></td> <td>Tiada</td> </tr> <tr> <td><i>3rd Party Account</i></td> <td>Tiada</td> </tr> <tr> <td><i>DuitNow QR</i></td> <td>Tiada</td> </tr> <tr> <td><i>DuitNow Transfer</i></td> <td>RM 0.50 untuk nilai RM 5000.00 dan ke atas</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa.</p>	Jenis Fund Transfer	Caj Perkhidmatan	<i>Own Account Transfer</i>	Tiada	<i>Financing Payment</i>	Tiada	<i>3rd Party Account</i>	Tiada	<i>DuitNow QR</i>	Tiada	<i>DuitNow Transfer</i>	RM 0.50 untuk nilai RM 5000.00 dan ke atas
Jenis Fund Transfer	Caj Perkhidmatan													
<i>Own Account Transfer</i>	Tiada													
<i>Financing Payment</i>	Tiada													
<i>3rd Party Account</i>	Tiada													
<i>DuitNow QR</i>	Tiada													
<i>DuitNow Transfer</i>	RM 0.50 untuk nilai RM 5000.00 dan ke atas													
37	<p>Apakah maklumat yang perlu pelanggan berikan untuk pemindahan dana dalam aplikasi Perbankan Mudah Alih HELOCBP?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat yang diperlukan untuk pemindahan dana termasuk amaun, nombor akaun penerima, nama bank atau institusi kewangan penerima, nama penerima & rujukan (pilihan) dan jumlah pemindahan. • Untuk mengesahkan transaksi, pengesahan selamat (<i>secure authentication</i>) diperlukan untuk membolehkan proses pemindahan. 												

38	Bagaimanakah sekiranya pelanggan terlupa kata laluan atau ID pengguna?	<ul style="list-style-type: none"> Berikut merupakan langkah untuk melakukan pemindahan dana secara dalam talian HELOCBP. <p>Langkah 1: Pergi ke laman sesawang www.helocbp.com.my.</p> <p>Langkah 2: Tekan butang <i>Forgot ID/Password</i>.</p> <p>Langkah 3: Pilih sama ada <i>Forgot ID</i> atau <i>Password</i>.</p> <p>Langkah 4: Isi maklumat yang diperlukan dan masukkan <i>OTP</i> yang akan dihantar ke nombor telefon yang berdaftar dengan CBP.</p> <p>Langkah 5: Anda akan menerima ID pengguna anda sekiranya anda tekan butang <i>Forgot ID</i>. Sekiranya anda tekan butang <i>Forgot Password</i> anda akan diminta untuk menukar katalaluan terlebih dahulu.</p> <p>*Peringatan: Terdapat tempoh Cooling-off selama 12 jam selepas Forgot password dilakukan.</p>
39	Adakah selamat untuk memindahkan dana menggunakan Aplikasi Perbankan Mudah Alih HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Perbankan Mudah Alih HELOCBP memberi keutamaan kepada keselamatan dan menggunakan pelbagai langkah untuk melindungi maklumat kewangan pelanggan. Kebiasaannya, CBP menggunakan teknologi <i>End-to-end encryption</i> (E2EE) untuk penghantaran data dan mungkin memerlukan faktor pengesahan tambahan seperti kata laluan dan pengesahan selamat. Bagaimanapun adalah penting untuk memastikan bahawa pelanggan menggunakan aplikasi rasmi yang disediakan oleh CBP dan mengambil langkah berjaga-jaga yang perlu seperti memastikan maklumat dalam telefon pintar dijaga dengan selamat dan tidak berkongsi maklumat sensitif.

40	Bolehkah pelanggan menyemak status pemindahan dana dalam aplikasi perbankan mudah alih?	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Perbankan Mudah Alih HELOCBP menyediakan akses ke bahagian sejarah transaksi yang membolehkan pengguna menyemak status transaksi untuk tempoh sehingga 90 hari. 														
41	Bagaimana pelanggan boleh mendapatkan penyata Akaun Simpanan?	<ul style="list-style-type: none"> Pelanggan boleh mendapatkan penyata akaun dengan memuat turun E-Statement di laman web www.helocbp.com.my atau di Aplikasi HELOCBP. Rujuk jadual dibawah untuk maklumat kekerapan penyata akaun: <table border="1" data-bbox="598 920 1334 1211"> <thead> <tr> <th>Jenis Akaun</th> <th>Kekerapan e-Statement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pembiayaan Peribadi</td> <td>Tahunan</td> </tr> <tr> <td>Ar-Rahnu</td> <td>6 bulan sekali</td> </tr> <tr> <td>Saham</td> <td>Tahunan</td> </tr> <tr> <td>Deposit Tetap</td> <td>Bulanan</td> </tr> <tr> <td>Akaun Semasa</td> <td>Bulanan</td> </tr> <tr> <td>Akaun Simpanan</td> <td>Bulanan</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Akaun	Kekerapan e-Statement	Pembiayaan Peribadi	Tahunan	Ar-Rahnu	6 bulan sekali	Saham	Tahunan	Deposit Tetap	Bulanan	Akaun Semasa	Bulanan	Akaun Simpanan	Bulanan
Jenis Akaun	Kekerapan e-Statement															
Pembiayaan Peribadi	Tahunan															
Ar-Rahnu	6 bulan sekali															
Saham	Tahunan															
Deposit Tetap	Bulanan															
Akaun Semasa	Bulanan															
Akaun Simpanan	Bulanan															

42	Adakah pelanggan boleh membuat pembayaran bil dan tambah nilai prabayar?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan boleh membuat pembayaran bil dan tambah nilai prabayar melalui laman web www.helocbp.com.my atau melalui Aplikasi HELOCBP. • Rujuk jadual dibawah untuk langkah transaksi: <table border="1" data-bbox="528 465 1533 1570"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 465 1015 524">Internet (Laman Sesawang) HELOCBP</th> <th data-bbox="1015 465 1533 524">Perbankan Mudah Alih HELOCBP Perbankan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 524 1015 1099"> A. Bayaran Bil <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Bill Payment'. 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan butiran akaun yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 5. Pengguna lengkapkan maklumat akaun no bil yang berkenaan. 6. Pengguna perlu klik 'Pay'. 7. Pengguna akan terima 'push notification' bagi 'Secure Authentication'. 8. Pengguna perlu klik 'Approve'. 9. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. </td> <td data-bbox="1015 524 1533 1099"> A. Bayaran Bil <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam aplikasi HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Bill Payment'. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan Biller Details yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 5. Pengguna akan terima 'push notification' bagi 'Secure Authentication'. 6. Pengguna perlu klik 'Approve'. 7. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1099 1015 1570"> B. Tambah Nilai Prabayar <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Prepaid Reload'. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan butiran akaun yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Purchase' untuk melaksanakan transaksi. 5. Terima push notification bagi Secure Authentication. 6. 6. Pengguna perlu klik 'Approve' 7. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. </td> <td data-bbox="1015 1099 1533 1570"> B. Tambah Nilai Prabayar <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam aplikasi HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Prepaid Reload'. 3. Kemudian pengguna perlu masukkan butiran 'Mobile Number'. 4. Sistem HELOCBP akan memaparkan Prepaid Details yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 5. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 6. Terima push notification bagi Secure Authentication. 7. Pengguna perlu klik 'Approve'. 8. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. </td> </tr> </tbody> </table>	Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP Perbankan	A. Bayaran Bil <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Bill Payment'. 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan butiran akaun yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 5. Pengguna lengkapkan maklumat akaun no bil yang berkenaan. 6. Pengguna perlu klik 'Pay'. 7. Pengguna akan terima 'push notification' bagi 'Secure Authentication'. 8. Pengguna perlu klik 'Approve'. 9. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 	A. Bayaran Bil <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam aplikasi HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Bill Payment'. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan Biller Details yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 5. Pengguna akan terima 'push notification' bagi 'Secure Authentication'. 6. Pengguna perlu klik 'Approve'. 7. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 	B. Tambah Nilai Prabayar <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Prepaid Reload'. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan butiran akaun yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Purchase' untuk melaksanakan transaksi. 5. Terima push notification bagi Secure Authentication. 6. 6. Pengguna perlu klik 'Approve' 7. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 	B. Tambah Nilai Prabayar <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam aplikasi HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Prepaid Reload'. 3. Kemudian pengguna perlu masukkan butiran 'Mobile Number'. 4. Sistem HELOCBP akan memaparkan Prepaid Details yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 5. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 6. Terima push notification bagi Secure Authentication. 7. Pengguna perlu klik 'Approve'. 8. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya.
Internet (Laman Sesawang) HELOCBP	Perbankan Mudah Alih HELOCBP Perbankan							
A. Bayaran Bil <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Bill Payment'. 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan butiran akaun yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 5. Pengguna lengkapkan maklumat akaun no bil yang berkenaan. 6. Pengguna perlu klik 'Pay'. 7. Pengguna akan terima 'push notification' bagi 'Secure Authentication'. 8. Pengguna perlu klik 'Approve'. 9. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 	A. Bayaran Bil <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam aplikasi HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Bill Payment'. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan Biller Details yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 5. Pengguna akan terima 'push notification' bagi 'Secure Authentication'. 6. Pengguna perlu klik 'Approve'. 7. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 							
B. Tambah Nilai Prabayar <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Prepaid Reload'. 3. Sistem HELOCBP akan memaparkan butiran akaun yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 4. Kemudian pengguna perlu klik 'Purchase' untuk melaksanakan transaksi. 5. Terima push notification bagi Secure Authentication. 6. 6. Pengguna perlu klik 'Approve' 7. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 	B. Tambah Nilai Prabayar <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna log masuk ke dalam aplikasi HELOCBP dengan mengisi butiran yang diperlukan. 2. Klik pada sub-menu 'Payment & Services' dan pilih 'Prepaid Reload'. 3. Kemudian pengguna perlu masukkan butiran 'Mobile Number'. 4. Sistem HELOCBP akan memaparkan Prepaid Details yang perlu diisi. Isikan semua butiran yang diperlukan. 5. Kemudian pengguna perlu klik 'Next' untuk melaksanakan transaksi. 6. Terima push notification bagi Secure Authentication. 7. Pengguna perlu klik 'Approve'. 8. Sistem HELOCBP akan paparkan notifikasi bahawa transaksi telah berjaya. 							

43	Apakah Kill Switch dalam konteks aplikasi perbankan mudah alih?	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam konteks aplikasi perbankan mudah alih, Kill Switch merujuk kepada ciri keselamatan yang membolehkan pelanggan melumpuhkan, menangguhkan atau mematikan aplikasi perbankan mudah alih sekiranya alat peranti hilang, dicuri atau dikompromi. • Kill Switch adalah penting dalam aplikasi perbankan mudah alih kerana ia menambah lapisan keselamatan tambahan. Ini mencegah akses tanpa izin di aplikasi dan melindungi maklumat kewangan pelanggan. • Pengguna masih boleh mengakses saluran lain dan membuat pemindahan pembayaran seperti melalui kaunter bank.
44	Bagaimana pelanggan boleh mengaktifkan Kill Switch dalam aplikasi perbankan mudah alih?	<ul style="list-style-type: none"> • Proses untuk mengaktifkan fungsi Kill Switch berbeza bergantung kepada aplikasi perbankan mudah alih yang spesifik. Untuk CBP: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan juga boleh pergi laman sesawang www.helocbp.com.my untuk mengaktifkan butang Kill Switch. ➤ Pengguna perlu log masuk ke aplikasi HELOCBP dan navigasi ke bahagian tetapan untuk mengaktifkan butang Kill Switch. ➤ Jika pelanggan kehilangan peranti atau dicuri, mereka perlu log masuk ke HELOCBP menggunakan peranti lain atau menghubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP di 1-300- 88-7650. • Proses pengaktifan semula memerlukan bantuan Perkhidmatan Pelanggan CBP yang boleh dihubungi menerusi 1-300-88-7650 dan mengikuti arahan diberikan Pentadbir Perkhidmatan Pelanggan CBP.
45	Apa itu Phishing ?	<ul style="list-style-type: none"> • Phishing adalah proses di mana ada individu cuba menipu supaya pelanggan memberikan ID Pengguna, kata laluan atau maklumat lain supaya dapat mengakses akaun perbankan dalam talian mangsa. • Mangsa biasanya menerima panggilan telefon, SMS dan e-mel yang mengaku dari bank atau institusi dipercayai sebelum meminta mangsa memberikan maklumat peribadi untuk mengemas kini akaun mereka. • Selepas memberikan maklumat, mangsa tersedar bahawa akaun telah terdedah atau terjejas.

46	Bagaimana untuk mencegah Phishing ?	<ul style="list-style-type: none"> • Jangan mendedahkan maklumat peribadi pelanggan seperti ID pengguna, kata laluan dan maklumat lain berkaitan kepada mana-mana individu. • Jangan klik pada pautan yang dihantar melalui e-mel atau SMS.
47	Bagaimana untuk melindungi diri daripada Phishing ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sentiasa taip alamat laman sesawang rasmi Perbankan Internet CBP iaitu www.cbp.com.my atau www.helocbp.com.my, log masuk menggunakan ID Pengguna yang betul dan pastikan Secure Word pelanggan dipaparkan dengan betul sebelum memasukkan kata laluan.
48	Siapa ^{perlu} dihubungi sekiranya pelanggan memerlukan bantuan?	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mendapatkan bantuan, hubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP di 1-300-88-7650 atau e-mel di info@cbp.com.my.
49	Boleh pelanggan menukar ID pengguna perbankan internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak, tetapi pelanggan boleh menyemak ID pengguna di laman sesawang www.helocbp.com.my dengan menekan butang <i>Forgot ID</i>.
50	Apakah itu Tempoh Pengaktifan Cooling-Off ?	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat tempoh pengaktifan selama 12 jam bagi membantu mencegah log masuk atau pengesahan tanpa kebenaran. • Pengaktifan Cooling-Off akan berkuatkuasa apabila transaksi di bawah dilakukan: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pendaftaran pertama kali. ➤ Lupa kata laluan. • Sepanjang tempoh Cooling-Off, pelanggan boleh log masuk tetapi tidak boleh melakukan apa-apa transaksi kecuali hanya untuk melihat akaun sahaja.

51	Apa yang perlu pelanggan lakukan jika gagal mengakses Perbankan Internet HELOCBP?	<ul style="list-style-type: none"> • Jika percubaan log masuk gagal selama tiga (3) kali berturut-turut, ID pengguna pelanggan akan disekat. • Sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP di 1-300-88-7650 untuk aktifkan kembali ID yang telah disekat setelah melakukan pengesahan.
52	Apa yang patut pelanggan lakukan jika tidak menerima nombor OTP semasa pendaftaran?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan boleh cuba untuk mengaktifkan <i>airplane mode</i> kemudian menyahaktifkan kembali sebelum mencuba semula. • Jika masih gagal, pelanggan boleh cuba untuk <i>restart</i> peranti. • Jalan terakhir adalah pelanggan perlu hubungi Pusat Khidmat Pelanggan CBP di 1-300-88-7650 atau e-mel kepada info@cbp.com.my.
53	Di negara manakah saya dibenarkan mengakses akaun HELOCBP saya ketika berada di luar negara?	<ul style="list-style-type: none"> • HELOCBP hanya boleh diakses di Malaysia sahaja. • HELOCBP juga boleh diakses sekiranya menggunakan data roaming Malaysia.