

## PENYELESAIAN PENIAGA CIMB – SOALAN LAZIM

### BAHAGIAN 1: PENYELESAIAN PENIAGA

No.	Topik	Halaman
1.1	Bagaimana saya boleh mendaftar untuk Penyelesaian Peniaga dengan CIMB?	2

### BAHAGIAN 2: PRODUK DAN PENYELESAIAN KAMI

#### 2.1 Penerimaan Bayaran Secara Bersemuka

No.	Topik	Halaman
2.1.1	Terminal	3
2.1.2	DuitNow QR (Statik)	4
2.1.3	DuitNow QR (Dinamik)	5
2.1.4	CIMB Plug n Pay	6
2.1.5	CIMB Tap n Pay	7

#### 2.2 Penerimaan Bayaran Tanpa Bersemuka / Penerimaan e-Dagang

No.	Topik	Halaman
2.2.1	Pautan Pembayaran	8
2.2.2	Gerbang Pembayaran	9

### BAHAGIAN 3: PERMINTAAN PENYENGGARAAN PENIAGA

No.	Topik	Halaman
3.1	Permintaan Penyenggaraan Peniaga	10

## **BAHAGIAN 1: PENYELESAIAN PENIAGA (PENYELESAIAN PENIAGA)**

### **1.1 Bagaimana saya boleh mendaftar untuk Penyelesaian Peniaga dengan CIMB?**

#### **1. Siapa yang boleh mendaftar untuk Penyelesaian Peniaga dengan CIMB?**

Untuk layak, syarikat anda hendaklah

- Berdaftar di dalam negara di Malaysia
- Pemegang Akaun Semasa Perniagaan CIMB

Jika anda tidak mempunyai Akaun Semasa/-i Perniagaan CIMB, anda boleh memohon di mana-mana Cawangan CIMB kami di seluruh negara.

#### **2. Bagaimana saya boleh memohon untuk Penyelesaian Peniaga?**

Langkah 1	Isikan Borang Permohonan Peniaga yang boleh dimuat turun dari <a href="http://www.cimb.com.my/ms-info">www.cimb.com.my/ms-info</a>
Langkah 2	Kunjungi mana-mana Cawangan CIMB kami di seluruh negara atau berbincang dengan mana-mana Pengurus Hubungan PKS kami.

Nota: Borang Permohonan Peniaga mesti diisi secara elektronik.

Jika anda pelanggan aktif BizChannel yang sedia ada, dan anda ingin mendaftar untuk Pakej Asas – QR Statik kami, anda boleh memohon dengan menghubungi Pusat Panggilan Perniagaan kami di 1300 88 8828, yang dibuka dari Isnin hingga Jumaat, jam 8.00pg hingga 7.00mlm dan Sabtu dari jam 8.00pg hingga 5.00ptg (kecuali cuti umum).

#### **3. Apakah penyelesaian yang ditawarkan?**

Sila rujuk kepada **Bahagian 2: Produk dan Penyelesaian kami** dalam Soalan Lazim ini untuk mendapatkan maklumat lanjut tentang semua penyelesaian yang boleh didapati. Di samping itu, anda juga boleh merujuk kepada laman web Penyelesaian Peniaga CIMB [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).

	Pakej Asas	Pakej Lanjutan	Pakej Premier	e-Dagang
Kesesuaian	Perniagaan dengan 1 – 2 cawangan	Perniagaan dengan 3 – 5 cawangan	Perniagaan dengan lebih daripada 5 cawangan	Perniagaan yang mahu menceburi e-Dagang
Butiran Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DuitNow QR Statik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal dengan kad</li> <li>• DuitNow QR Dinamik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal EDC dengan kad,</li> <li>• QR Dinamik,</li> <li>• Pelan pembayaran ansuran</li> <li>• Mata Bonus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian e-Dagang yang menerima kad,</li> <li>• e-Wallet,</li> <li>• Pembayaran dalam talian</li> </ul>

#### **4. Saya peniaga yang merupakan pelanggan sedia ada CIMB dan ingin memohon penyelesaian lain untuk peniaga.**

Untuk memohon penyelesaian lain untuk peniaga, sila isi Borang Permohonan Peniaga kami yang boleh didapati di [www.cimb.com.my/ms-info](http://www.cimb.com.my/ms-info). Anda juga boleh menghubungi pengurus hubungan Penyelesaian Peniaga sedia ada anda atau mengunjungi mana-mana cawangan CIMB kami di seluruh negara.

**5. Adakah sebarang fi dan caj dikenakan?**

Untuk maklumat tentang fi dan caj, anda boleh merujuk kepada laman web Penyelesaian Peniaga CIMB [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).

## **BAHAGIAN 2: PRODUK & PENYELESAIAN KAMI**

### **2.1 Penerimaan Bersemuka**

#### **2.1.1 Terminal**

**1. Apa itu Terminal?**

Terminal merupakan peranti elektronik di tempat jualan yang digunakan untuk memproses pembayaran kad dan juga pembayaran QR dinamik di lokasi runcit.

**2. Apakah jenis kad dan e-Wallet yang boleh diterima oleh Terminal?**

Terminal menerima kad kredit, kad debit & e-Wallet di bawah:

<b>Kad kredit</b>	<b>Kad debit</b>	<b>E-dompet (QR dinamik)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mastercard</li><li>• Visa</li><li>• UnionPay International</li><li>• JCB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MyDebit</li><li>• Mastercard</li><li>• Visa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duitnow QR</li><li>• Touch 'n Go</li><li>• Alipay</li></ul>

**3. Apakah perkhidmatan tambahan yang boleh didapati dengan Terminal?**

Terminal juga menerima pelan pembayaran ansuran kad CIMB dan bayaran Mata Bonus CIMB.

Pelan pembayaran ansuran kad CIMB membolehkan pelanggan anda menukarkan bayaran untuk pembelian kepada pelan ansuran dari 3 – 24 bulan.

Pembayaran Mata Bonus CIMB membolehkan pelanggan anda membuat bayaran untuk pembelian menggunakan mata bonus kad kredit CIMB.

**4. Bagaimana saya memohon untuk Terminal?**

Sila rujuk kepada Bahagian 1.1: “Bagaimana saya boleh mendaftar untuk Penyelesaian Peniaga dengan CIMB?” di dalam Soalan Lazim ini.

**5. Apakah syarat-syarat kelayakan untuk memohon kemudahan Terminal?**

Syarikat anda hendaklah:

- Berdaftar di Malaysia

- Pemegang Akaun Semasa/-i Perniagaan CIMB sedia ada

Jika belum mempunyai Akaun Semasa/-i Perniagaan CIMB, sila daftar di mana-mana Cawangan CIMB kami di seluruh negara.

**6. Apakah fi yang perlu saya bayar?**

Untuk maklumat tentang fi dan caj, anda boleh merujuk laman web Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).

**7. Bilakah saya akan menerima dana yang dikutip daripada transaksi saya?**

Untuk semua transaksi yang telah dijelaskan, dana yang dikumpulkan akan dikreditkan ke dalam Akaun Semasa/-i Perniagaan CIMB anda pada hari perniagaan berikut.

**8. Di mana saya boleh melihat laporan penjelasan?**

Anda boleh melihatnya di Portal Dalam Talian Elektronik Peniaga CIMB (e-Akses). Selepas permohonan Terminal diluluskan, anda akan menerima e-mel untuk menyediakan maklumat log masuk anda. Sila rujuk kepada "Panduan Pengguna Portal Dalam Talian Elektronik Peniaga CIMB (e-Akses)" di [www.cimb.com.my/ms-info](http://www.cimb.com.my/ms-info) untuk maklumat lanjut tentang cara mendaftar dan log masuk ke e-Access anda.

**9. Di mana saya boleh mendapatkan maklumat lanjut tentang penggunaan Terminal?**

Anda boleh merujuk kepada Panduan Pengguna Peniaga yang boleh didapati di laman web Penyelesaian Peniaga CIMB kami di [www.cimb.com.my/ms-info](http://www.cimb.com.my/ms-info).

**10. Siapa yang patut saya hubungi jika saya ada apa-apa soalan atau isu berkaitan Terminal saya?**

Anda boleh menelefon Talian Khas Peniaga kami di +603 6204 7733 atau hantar e-mel ke [emerchant@cimb.com](mailto:emerchant@cimb.com) untuk bantuan.

**11. Bagaimana boleh saya memohon terminal tambahan untuk perniagaan saya?**

Untuk memohon terminal tambahan, anda boleh memuat turun Borang Penyenggaraan Peniaga, yang boleh didapati di laman web Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/ms-info](http://www.cimb.com.my/ms-info) dan hantar borang yang telah lengkap diisi melalui e-mel ke [emerchant@cimb.com](mailto:emerchant@cimb.com).

**12. Di mana saya boleh mendapatkan ID peniaga & ID terminal[?]**

Anda boleh mendapatkan ID peniaga & ID terminal dengan mudah daripada:

- a) Pelekat di bahagian tepi Terminal yang dipasang
- b) Daripada resit yang dikeluarkan terminal bersama setiap transaksi yang berjaya
- c) Daripada portal e-Akses

### **2.1.2 DuitNow QR (Statik)**

**1. Apakah DuitNow QR?**

DuitNow QR membolehkan anda menerima bayaran daripada mana-mana pelanggan menggunakan aplikasi perbankan dalam talian atau e-wallet di bawah platform DuitNow QR kebangsaan. Terdapat 2 jenis DuitNow QR iaitu DuitNow QR Statik dan Dinamik.

Anda boleh merujuk kepada [www.duitnow.my](http://www.duitnow.my) untuk senarai bank dan penyedia e-Wallet yang turut serta.

**2. Apa itu DuitNow QR statik?**

DuitNow QR statik ialah kod QR di mana pelanggan anda perlu memasukkan jumlah bayaran selepas mengimbas Kod QR. Kod QR hanya mengandungi maklumat butiran akaun anda.

**3. Bagaimana saya boleh menerima bayaran menggunakan DuitNow QR statik?**

Untuk peniaga yang memohon penerimaan DuitNow QR statik.

Langkah 1:	Peragakan paparan berdiri yang menunjukkan QR peniaga di kaunter juruwang anda
Langkah 2:	Minta pelanggan anda mengimbas kod QR anda menggunakan aplikasi perbankan dalam talian atau e-Wallet mereka.
Langkah 3:	Pelanggan anda perlu memasukan jumlah bayaran dan PIN 6-digit untuk pengesahan.
Langkah 4:	Anda akan menerima pemberitahuan SMS selepas transaksi berjaya. Pemberitahuan SMS akan dihantar ke nombor mudah alih yang didaftarkan dengan bank semasa permohonan anda.

**4. Bagaimana untuk mengetahui jika bayaran telah berjaya dibuat dan dikreditkan ke dalam akaun saya?**

Jika pembayaran berjaya, anda akan menerima pemberitahuan SMS menerusi nombor mudah alih yang didaftarkan dengan bank, yang mengesahkan bahawa bayaran berjaya dijelaskan.

Di samping itu, pelanggan anda akan menerima pemberitahuan di dalam aplikasi selepas bayaran dibuat. Anda boleh meminta pelanggan anda menunjukkan pemberitahuan pengesahan.

**5. Bila saya akan menerima bayaran bagi DuitNow QR statik?**

Anda akan menerima bayaran ke dalam Akaun Semasa Perniagaan CIMB selepas dua (2) hari perniagaan dari tarikh transaksi dilaksanakan.

**6. Adakah terdapat had transaksi harian untuk peniaga menerima bayaran QR?**

Tiada had transaksi harian. Bagaimanapun, pelanggan anda boleh menetapkan had transaksi pembayaran bagi aplikasi perbankan mudah alih daripada aplikasi atau e-Wallet mudah alih masing-masing.

**7. Apakah fi atau caj bagi DuitNow QR statik?**

Untuk maklumat tentang fi dan caj, anda boleh merujuk laman web Penyelesaian Peniaga CIMB kami di [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).

### **2.1.3 DuitNow QR (Dinamik)**

**1. Apa itu DuitNow QR dinamik?**

DuitNow QR Dinamik ialah kod QR di mana pelanggan anda tidak perlu memasukkan jumlah bayaran untuk menjelaskan bayaran. Satu kod QR unik dihasilkan sama ada menerusi Terminal, Tap n Pay

(Ketik & Bayar) atau Plug n Pay (Pasang & Bayar) dengan butiran akaun dan jumlah bayaran untuk setiap transaksi.

## 2. Bagaimana untuk saya menerima bayaran menerusi DuitNow QR dinamik?

Langkah 1:	Pilih kaedah pembayaran QR di dalam Terminal/ Tap n Pay/ Plug n Pay dan masukkan jumlah bayaran. Satu kod QR unik akan dihasilkan pada peranti.
Langkah 2:	Minta pelanggan anda untuk mengimbas kod QR yang dipaparkan dengan aplikasi perbankan mudah alih atau e-Dompet mereka.
Langkah 3:	Anda akan menerima pengesahan transaksi pada skrin terminal.

## 3. Bila saya akan menerima bayaran yang dibuat melalui DuitNow QR Dinamik?

Anda akan menerima bayaran ke dalam Akaun Semasa/-i Perniagaan CIMB anda selepas dua (2) hari perniagaan dari tarikh transaksi dilaksanakan.

## 4. Adakah terdapat had transaksi harian untuk peniaga menerima bayaran QR?

Tiada had transaksi harian. Bagaimanapun, pelanggan anda boleh menetapkan had transaksi pembayaran daripada aplikasi perbankan mudah alih atau e-Wallet masing-masing.

## 5. Apakah fi atau caj bagi DuitNow QR dinamik?

Untuk maklumat tentang fi dan caj, anda boleh merujuk laman web Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).

### 2.1.4 CIMB Plug n Pay

#### 1. Apakah CIMB Plug n Pay?

CIMB Plug n Pay (Pasang & Bayar) ialah penyelesaian pembayaran di tempat jualan (MPOS) mudah alih berasaskan cip yang membolehkan perniagaan menguruskan pembayaran elektronik menerusi telefon pintar dan tablet. Bayaran dibuat menerusi pembaca CIMB Plug n Pay (sama ada 3G Tersendiri atau Bluetooth) dan aplikasi mudah alih CIMB Plug n Pay.

*Nota: Pembaca Plug n Pay CIMB 3G tidak diperlukan untuk digandingkan dengan aplikasi mudah alih CIMB Plug n Pay untuk menerima bayaran.*

#### 2. Apakah jenis kad dan e-dompet yang diterima menggunakan CIMB Plug n Pay?

Peranti CIMB Plug n Pay menerima kad kredit, kad debit dan e-Dompet berikut:

Kad kredit	Kad debit	E-dompet (QR Dinamik)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mastercard</li> <li>• Visa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MyDebit</li> <li>• Mastercard</li> <li>• Visa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duitnow QR</li> <li>• Touch 'n Go</li> <li>• Alipay</li> </ul>

#### 3. Di manakah saya boleh mendapatkan panduan cara menggunakan peranti CIMB Plug n Pay?

Anda boleh merujuk kepada Panduan Pengguna Peniaga di laman web Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/ms-info](http://www.cimb.com.my/ms-info).

4. **Adakah aplikasi mudah alih CIMB Plug n Pay percuma?**  
Ya, aplikasi mudah alih ini percuma dan boleh dimuat turun dari kedua-dua Google Play Apple App Store.
5. **Apakah peranti yang serasi dengan CIMB Plug n Pay?**  
Anda boleh menggunakan CIMB Plug n Pay dengan peranti yang menggunakan Apple iOS 9 dan ke atas dan Android 5.0 dan ke atas.
6. **Bila saya akan menerima bayaran yang dibuat melalui CIMB Plug n Pay?**  
Untuk semua transaksi yang berjaya, anda akan menerima bayaran anda dalam Akaun Semasa/-i Perniagaan anda pada hari perniagaan berikut.
7. **Apakah fi atau caj bagi CIMB Plug n Pay?**  
Untuk maklumat tentang yuran dan caj, anda boleh merujuk laman web Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).
8. **Bolehkah saya menerima bayaran tanpa pembaca kad?**  
Tidak, anda tidak boleh menerima bayaran kad tanpa pembaca kad CIMB Plug n Pay.
9. **Adakah saya perlu membuka GPS pada peranti mudah alih saya untuk memproses transaksi?**  
Ya, anda perlu menghidupkan fungsi GPS pada peranti mudah alih anda untuk memproses pembayaran. Jika anda tidak dapat menerima isyarat GPS di lokasi anda, pastikan anda menghidupkan fungsi GPS untuk terus menerima bayaran.

#### **2.1.5 CIMB Tap n Pay**

1. **Apa itu CIMB Tap n Pay?**  
CIMB Tap n Pay (Ketik & Bayar) ialah penyelesaian pembayaran secara selamat yang membolehkan anda menerima dan menguruskan bayaran elektronik pada telefon pintar Android dilengkapi ciri NFC dan menerima pembayaran tanpa sentuh atau berasaskan lambaian (wave)
2. **Apakah jenis kad dan e-wallet yang boleh diterima CIMB Tap n Pay?**  
CIMB Tap n Pay menerima kad kredit, kad debit dan e-Dompet berikut:

<b>Kad kredit</b>	<b>Kad debit</b>	<b>E-wallet (QR Dinamik)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mastercard</li> <li>• Visa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MyDebit</li> <li>• Mastercard</li> <li>• Visa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duitnow QR</li> <li>• Touch 'n Go</li> <li>• Alipay</li> </ul>

3. **Bagaimana untuk saya memuat turun aplikasi CIMB Tap n Pay?**  
Aplikasi mudah alih Tap n Pay boleh didapati di Google Play Store. Hanya taip "CIMB Tap n Pay" di dalam ruang carian.
4. **Apakah peranti yang serasi dengan CIMB Tap n Pay?**

CIMB Tap n Pay boleh digunakan dalam peranti mudah alih dengan Android 8.0 dan ke atas, dan dilengkapi dengan NFC (komunikasi medan dekat).

- 5. Di mana saya boleh mendapatkan maklumat lanjut tentang cara menggunakan CIMB Tap n Pay?**  
Anda boleh merujuk kepada Panduan Pengguna Peniaga yang boleh didapati di laman Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/ms-info](http://www.cimb.com.my/ms-info).
- 6. Bagaimana jika saya terlupa PIN Pengguna saya?**  
Pilih “Terlupa PIN Pengguna” di halaman log masuk. Masukkan ID Pengguna dan alamat e-mel berdaftar dengan Bank untuk menerima arahan untuk menetapkan semula kata laluan. Penetapan semula PIN Pengguna boleh dilakukan dari Portal Peniaga.
- 7. Bila saya akan menerima bayaran yang dibuat melalui CIMB Tap n Pay?**  
Untuk semua transaksi yang berjaya, anda akan menerima bayaran ke dalam Akaun Semasa/-i Perniagaan CIMB pada hari perniagaan berikut.
- 8. Apakah fi atau caj bagi CIMB Tap n Pay?**  
Untuk maklumat tentang fi dan caj, anda boleh merujuk laman web Penyelesaian Peniaga CIMB di [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).
- 9. Bolehkah saya menerima kad sentuhan pada CIMB Tap n Pay?**  
Tidak. CIMB Tap n Pay hanya menerima bayaran tanpa sentuhan yang dilaksanakan menerusi kad tanpa sentuhan. Kad sentuhan atau bayaran cip tidak diterima.
- 10. Adakah terdapat sebarang had transaksi dengan CIMB Tap n Pay?**  
Ya. Buat masa ini ia terhad kepada transaksi tanpa sentuhan bernilai RM250 & ke bawah.

## **2.2 Penerimaan Tanpa Bersemuka / Penerimaan E-dagang**

### **2.2.1 Pautan Pembayaran**

- 1. Apa itu Pautan Pembayaran?**  
Pautan Pembayaran (Payment Link) ialah cara yang pantas dan selamat yang membolehkan perniagaan menghasilkan dan menghantar e-invois dan permintaan bayaran kepada pelanggan mereka
- 2. Bagaimana Pautan Pembayaran berfungsi?**

Langkah 1:	Log masuk ke portal E-dagang di <a href="https://emerchant.cimbbank.com.my/BPG/merchant/sbbec_login.jsp">https://emerchant.cimbbank.com.my/BPG/merchant/sbbec_login.jsp</a> untuk menghasilkan pautan pembayaran yang dihantar kepada pelanggan menerusi e-mel atau SMS.
Langkah 2:	Selepas klik pada pautan, pelanggan anda akan dialihkan ke halaman bayaran selamat untuk memastikan butiran kad debit atau kredit untuk bayaran.
Langkah 3:	Anda boleh log masuk ke portal dan klik pada “Transaksi Pautan



Pembayaran” untuk melihat semua transaksi Pautan Pembayaran.
--

- 3. Apakah manfaat Pautan Pembayaran?**  
Pautan Pembayaran merupakan kaedah yang pantas dan selamat untuk menerima bayaran daripada pelanggan dan anda akan dapat melihat status transaksi pada masa sebenar.
- 4. Berapa lama pautan ini sah?**  
Pautan ini sah untuk 1 hari tetapi anda boleh menetapkan pautan supaya tetap sah untuk tempoh maksimum 1 bulan.
- 5. Bagaimana peniaga boleh mengesahkan bahawa transaksi telah disempurnakan?**  
Untuk mengesahkan jika transaksi diluluskan dan berjaya dijelaskan, peniaga hendaklah sentiasa menyemak Senarai Transaksi dalam portal peniaga e-Dagang. Semua transaksi yang ditunjukkan dalam portal telah diluluskan dan berjaya dijelaskan.

### **2.2.2 Gerbang Pembayaran**

- 1. Apa itu Gerbang Pembayaran?**  
Gerbang pembayaran ialah perkhidmatan pembayaran untuk peniaga menerima bayaran kad dalam talian menerusi Internet. Perkhidmatan ini dihoskan di CIMB atau dengan ejen pihak ketiga CIMB dan mempunyai antara muka sedia terbina untuk dihubungkan ke laman web peniaga dan sistem pelayan operasi hadapan kedai untuk membolehkan pembayaran kad dalam talian di bawah protokol 3D-Secure.
- 2. Apakah syarat-syarat bagi laman web saya supaya serasi dengan Gerbang Pembayaran?**  
Laman web anda perlu memenuhi syarat-syarat berikut:
  - Laman web mestilah sedia untuk diterbitkan atau dalam peringkat pembangunan
  - Mesti dimiliki oleh pemilik akaun peniaga
  - Laman web mesti memaparkan maklumat berikut:
    - o Mengenai kami dan maklumat hubungan (iaitu nama syarikat, alamat syarikat nombor hubungan & alamat -emel syarikat)
    - o Gedung dalam talian memaparkan produk dan perkhidmatan yang dijual dalam MYR
    - o Dasar Pemulangan dan Bayaran Balik
    - o Dasar Penghantaran
    - o Dasar Privasi
- 4. Apakah jenis kad dan e-dompet yang diterima oleh Gerbang Pembayaran?**  
Gerbang Pembayaran menerima semua kaedah pembayaran utama di Malaysia. Ini termasuk kredit, debit dan e-Dompet.
- 5. Apakah fi atau caj bagi Gerbang Pembayaran?**  
Untuk maklumat tentang fi dan caj, anda boleh merujuk kepada laman web Penyelesaian Peniaga CIMB kami di [www.cimb.com.my/merchantsolutions](http://www.cimb.com.my/merchantsolutions).

## **3: PERMINTAAN PENYENGGARAAN PENIAGA**

### **3.1 Permintaan Penyenggaraan Peniaga**

#### **1. Apakah khidmat penyenggaraan yang boleh diminta peniaga?**

Semua peniaga sedia ada boleh memohon perkhidmatan yang berikut:

- Perubahan maklumat hubungan iaitu e-mel, nombor hubungan, alamat kedai
- Perubahan dalam akaun penjelasan
- Perkara berkaitan akaun, contohnya tambah, tamatkan, gantung, aktifkan semula ID Peniaga
- Menambah terminal
- Ubah penghalauan asal bagi kad debit
- Perubahan dalam MDR (tertakluk kepada penilaian)

#### **2. Bagaimana saya boleh mengemukakan Permintaan Penyenggaraan Peniaga?**

Langkah 1	Muat turun Borang Penyenggaraan Peniaga di bawah bahagian “Borang” di URL berikut ( <a href="http://www.cimb.com.my/ms-info">www.cimb.com.my/ms-info</a> )
Langkah 2	Isi Borang Penyenggaraan Peniaga dan tandatangan. Borang mesti ditandatangani oleh penandatangan sah bagi akaun peniaga.
Langkah 3	Hantar E-mel ke <a href="mailto:merchant@cimb.com">merchant@cimb.com</a> atau hubungi Pengurus Hubungan Penyelesaian Peniaga

#### **3. Siapa yang boleh mengemukakan Permintaan Penyenggaraan Peniaga?**

Hanya orang yang diberi kuasa yang berdaftar dengan bank untuk mengendalikan akaun peniaga dibenarkan untuk mengemukakan permintaan penyenggaraan peniaga kerana borang perlu ditandatangani oleh penandatangan sah.

#### **4. Saya mahu memohon Pulangan Wang / Pembalikan.**

Langkah 1	Muat Turun Borang Permintaan Penyenggaraan Peniaga di bawah bahagian “Borang” di URL berikut ( <a href="http://www.cimb.com.my/ms-info">www.cimb.com.my/ms-info</a> ).
Langkah 2	Isi Borang Permintaan Perkhidmatan Peniaga dan tandatangan. Borang mesti ditandatangani oleh penandatangan sah untuk akaun peniaga.
Langkah 3	Hantar e-mel ke <a href="mailto:accountposting@cimb.com">accountposting@cimb.com</a> atau hubungi Pengurus Hubungan Penyelesaian Peniaga.