



SOALAN LAZIM

PERKHIDMATAN PEMANTAUAN IDENTITI

1. Apakah itu Perkhidmatan Pemantauan Identiti?

Perkhidmatan Pemantauan Identiti digunakan bagi memantau dan mengesan potensi penyalahgunaan maklumat peribadi pelanggan dan membantu melindungi anda daripada potensi kecurian identiti atau penipuan.

2. Mengapakah Bank Rakyat menawarkan perkhidmatan ini kepada pelanggan?

Sebagai sebahagian daripada komitmen kami untuk melindungi maklumat peribadi pelanggan, sekali gus meningkatkan keselamatan siber anda. Perkhidmatan ini yang akan disediakan oleh Experian IdentityWorksSM (IdentityWorks), syarikat perkhidmatan maklumat global terkemuka. Perkhidmatan ini juga ditawarkan bagi menghargai kesetiaan dan keyakinan pelanggan terhadap produk dan perkhidmatan Bank Rakyat.

3. Bilakah tawaran perkhidmatan ini akan tamat?

Tawaran ini adalah **sah selama tempoh tiga bulan** bermula dari tarikh tawaran dikeluarkan.

4. Berapa lamakah tempoh perkhidmatan ini ditawarkan?

Selama 12 bulan selepas proses pengaktifan berjaya dilaksanakan.



5. Adakah tawaran ini melibatkan sebarang kos kepada pelanggan?

Tidak, kami menawarkan perkhidmatan ini secara **percuma** kepada semua pelanggan.

6. Siapakah yang layak untuk mendapat perkhidmatan ini?

Pelanggan yang menerima e-mel tawaran daripada Bank Rakyat sahaja yang boleh mendapat perkhidmatan ini.

PENGAKTIFAN PERKHIDMATAN

7. Bagaimanakah cara untuk mengaktifkan perkhidmatan ini?

Untuk mengaktifkan Perkhidmatan Pemantauan Identiti anda, sila ikuti langkah berikut:

- i. Sila balas '**YA**' ke e-mel tawaran yang diterima melalui alamat e-mel idmonitoring@bankrakyat.com.my
- ii. Selepas anda menerima kod pengaktifan, layari laman web IdentityWorks di www.globalidworks.com/identity1
- iii. Klik butang '*Get Started*'.
- iv. Masukkan butiran peribadi anda serta kod pengaktifan.

8. Bilakah saya akan menerima kod pengaktifan tersebut?

Bank Rakyat akan menghantar kod pengaktifan melalui e-mel kepada pelanggan yang bersetuju untuk mengaktifkan perkhidmatan ini. Kod ini akan dihantar kepada pelanggan dalam **tempoh 14 hari bekerja** selepas maklum balas diterima melalui e-mel.



9. Berapa lamakah tempoh sah kod pengaktifan tersebut?

Setelah menerima kod pengaktifan, anda mempunyai **tempoh tiga bulan** untuk mengaktifkannya. Pastikan anda mengaktifkan perkhidmatan anda dalam tempoh ini.

10. Adakah kod pengaktifan tersebut boleh dipindah milik?

Tidak, kod pengaktifan tersebut **tidak boleh** dipindah milik.

11. Apakah data yang akan dipantau oleh IdentityWorks?

Semasa proses pengaktifan di laman web IdentityWorks, anda akan diminta untuk memasukkan data yang ingin anda pantau, seperti:

- i. nama;
- ii. alamat e-mel;
- iii. nombor kad pengenalan;
- iv. nombor pasport;
- v. nombor akaun bank;
- vi. nombor akaun bank antarabangsa;
- vii. lesen memandu;
- viii. maklumat kad kredit/kad debit.

12. Adakah saya dibenarkan untuk memantau data milik pihak lain?

TIDAK, anda **HANYA DIBENARKAN** untuk memantau data peribadi milik anda sahaja.



CIRI PERKHIDMATAN

13. Apakah ciri yang disertakan dalam perkhidmatan ini?

Selepas proses pengaktifan, anda akan mempunyai akses kepada:

- **Pemantauan laman web secara berterusan:** Untuk mengesan sebarang penggunaan tidak sah melibatkan maklumat peribadi anda.
- **Notis Amaran:** Amaran akan dihantar oleh IdentityWorks sekiranya terdapat sebarang aktiviti mencurigakan yang dikesan berkaitan dengan data peribadi yang dipantau.
- **Panduan:** Panduan disediakan melalui laman web IdentityWorks untuk mencegah anda daripada menjadi mangsa kecurian identiti atau penipuan.

14. Bagaimanakah saya akan dimaklumkan sekiranya terdapat penyalahgunaan data?

Jika terdapat aktiviti mencurigakan, anda akan menerima notis amaran (alert notification) daripada IdentityWorks menerusi e-mel :

Experian IdentityWorks <noreply@mail.globalidworks.com>



15. Apakah yang perlu saya lakukan jika saya menerima notis amaran tersebut?

Sekiranya data tersebut melibatkan Bank Rakyat, anda boleh menghubungi kami menerusi:

- i. E-mel idsmonitoring@bankrakyat.com.my atau;
- ii. Hubungi Pusat Panggilan kami di 1300 800 800.

Tindakan selanjutnya akan diambil oleh pihak Bank Rakyat dan pihak Bank akan memaklumkan kepada pelanggan sekiranya perlu. Jika data tersebut bukan melibatkan Bank Rakyat, sila ikuti nasihat dan panduan yang diberikan oleh IdentityWorks.

16. Apakah langkah tambahan lain yang boleh diambil oleh pelanggan untuk melindungi data peribadi mereka?

- i. Sentiasa semak penyata akaun anda untuk sebarang transaksi yang mencurigakan.
- ii. Pantau laporan kredit atau CCRIS (Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat) anda secara berkala dan maklumkan kepada pihak Bank jika terdapat aktiviti mencurigakan.
- iii. Guna kata laluan yang kukuh untuk semua akaun dalam talian dan tukar kata laluan anda secara berkala.
- iv. Jangan kongsi kata laluan, nombor PIN atau sebarang data peribadi dengan pihak lain.
- v. Gunakan perisian perlindungan antivirus atau *malware*.
- vi. Berhati-hati apabila berkongsi maklumat peribadi secara dalam talian.



17. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut mengenai tawaran perkhidmatan ini?

Untuk sebarang pertanyaan atau bantuan berhubung tawaran Perkhidmatan Pemantauan Identiti ini, sila hubungi Pusat Panggilan kami di **1300 800 800 atau 03-5526 9200 (talian antarabangsa).**