

## Frequently Asked Questions (FAQ) for Authorization using AmSecure

No.	Questions	Answers
1.	When is the effective date of the AmSecure authentication replacing SMS One-Time Password (OTP)?	Effective from 4 November 2024, we will be switching from SMS OTP to a secure authentication platform for online transactions. Please download the AmOnline App and start transacting to receive secure verifications for your online transactions. A 12-hours cooling-off period for a new device binding is applied.
2.	When will AmBank fully migrate from authorisation via SMS OTP to AmSecure authentication?	All SMS OTP authentication notification will be moved to AmSecure authentication by 1 February 2025 and no SMS OTP authorisation will be sent to you. It is important for you to download AmOnline App and activate Amsecure to ensure no disturbance when making online payments.
3.	What is AmSecure?	AmSecure is a safer channel to authorise your online transactions. It offers extra security and reduces fraud risk of SMS OTP. It will become the default method to approve your AmBank/ AmBank Islamic credit/ debit card online transactions.
4.	How do I register for AmSecure?	It is a one-time setup to link your AmOnline to your personal device upon AmOnline App installation. AmSecure is automatically activated upon the device successfully binded. A 12-hours cooling-off period for a new device binding is applied.
5.	What are the differences between AmSecure and One-Time Password (OTP)?	<p><b>AmSecure:</b> AmSecure is an AmOnline push notification that facilitates the AmBank/ AmBank Islamic credit/ debit card online transactions through a single tap approval.</p> <p><b>One-Time Password (OTP):</b> A One-Time Password (OTP) is a code containing 6-digit numbers that AmBank/AmBank Islamic sends to your mobile phone via SMS for a single transaction.</p>

6.	How does AmSecure work?	<p>At the online purchase checkout, there will be a push notification send to your registered device to authenticate the transaction using AmSecure. Tap on the push notification to view your Secure Verification. Click Authorise to authenticate with the transaction.</p> <p>Be sure to enable push notification for the AmOnline App on your phone settings to receive the notifications.</p>
7.	Can I still use AmSecure when I am in overseas?	<p>Yes, you can use AmSecure overseas as long as you have your registered device and there is a internet or Wi-Fi connection.</p>
8.	How do I change my AmSecure device?	<p>Device binding is only allowed for ONE (1) mobile device only at a time to approve your transactions.</p> <p>To unbind the existing device, login to AmOnline web&gt; click Setting Icon&gt; My Device&gt; click Remove device&gt; Select Yes to proceed with device unbinding.</p> <p>To bind to a new device, you need to install AmOnline App at the new device and proceed with the device binding. Upon successful binding, there will be a 12-hour cooling off period.</p>
9.	What do I need to do if I do not receive the AmSecure notification or if my phone hangs or freezes?	<p>Be sure to enable push notification for the AmOnline App on your phone settings to receive the notifications. Login to your AmOnline App&gt; Click More&gt; Notification Setting&gt; In-app Notification, slide right to allow.</p> <p>In the event that the push notification has been enabled but still do not receive the notification, proceed to open the AmOnline App, click AmSecure Authorisation icon, and the details will appear for you to approve.</p>
10.	Upon making an online purchase, how long will it take before I receive the AmSecure notification alert?	<p>You will receive your AmSecure notification alert at real time basis.</p>
11.	How AmSecure help protect me from online shopping risk?	<p>AmSecure is a process of registering your device to AmOnline as a trusted device for the online banking. To authorizethe transaction, the binded device must be with you.</p>
12.	If I am a Malaysian staying in overseas and my mobile is not on roaming mode, can I still receive the AmSecure?	<p>Yes, you will receive AmSecure even when you are in overseas, as long as your registered device is connected to stable internet connection/Wi-Fi.</p>

## Soalan Lazim untuk Pengesahan melalui AmSecure

No.	Soalan	Jawapan
1.	Bilakah tarikh berkuatkuasa AmSecure akan menggantikan kata laluan One-Time Password (OTP)?	Mulai 4 November 2024, kami akan beralih daripada SMS OTP kepada platform pengesahan yang lebih selamat untuk transaksi dalam talian. Sila muat turun Aplikasi AmOnline dan mula mengurus niaga untuk menerima pengesahan bagi transaksi dalam talian anda. Tempoh keselamatan selama 12 jam untuk pautan peranti baharu akan dikenakan.
2.	Bilakah AmBank akan beralih sepenuhnya daripada pengesahan melalui SMS OTP kepada pengesahan AmSecure?	Semua pengesahan SMS OTP akan dialihkan ke pengesahan AmSecure selewat-lewatnya pada 1 Februari 2025 dan tiada lagi SMS OTP. Adalah penting untuk anda memuat turun dan mengaktifkan AmOnline untuk memastikan tiada gangguan semasa membuat pembayaran dalam talian.
3.	Apakah AmSecure?	AmSecure ialah saluran yang lebih selamat untuk mengesahkan transaksi dalam talian. Ia menawarkan keselamatan tambahan dan mengurangkan risiko penipuan melalui SMS OTP. Ia akan menjadi kaedah pratetap untuk meluluskan transaksi dalam talian untuk kad kredit/ debit AmBank/ AmBank Islamic anda.
4.	Bagaimanakah cara saya mendaftar untuk AmSecure?	Ia adalah satu kali penetapan untuk memautkan AmSecure kepada peranti peribadi anda semasa muat turun Aplikasi AmOnline. AmSecure akan diaktifkan secara automatik setelah anda berjaya memautkan peranti baru. Tempoh keselamatan selama 12 jam akan dikenakan.
5.	Apakah perbezaan antara AmSecure dan One-Time Password (OTP)?	<p><b>AmSecure:</b> AmSecure adalah notifikasi semerta AmOnline yang membenarkan transaksi dalam talian untuk kad AmBank/AmBank Islamic melalui satu ketikan.</p> <p><b>One-time password (OTP):</b> One-Time Password (OTP) merupakan kod yang mengandungi 6 angka yang AmBank/AmBank Islamic hantar ke telefon pintar anda melalui SMS untuk satu transaksi.</p>

6.	Bagaimanakah AmSecure berfungsi?	<p>Semasa membuat pembayaran untuk pembelian dalam talian, Notifikasi Semerta akan dihantar kepada peranti anda yang berdaftar untuk pengesahan transaksi melalui AmSecure.</p> <p>Pastikan anda mangaktifkan Notifikasi Semerta Aplikasi AmOnline untuk membenarkan telefon pintar anda untuk menerima notifikasi.</p>
7.	Bolehkah saya masih menggunakan AmSecure apabila saya berada di luar negara?	<p>Ya, anda boleh menggunakan AmSecure di luar negara sekiranya anda mempunyai telefon pintar yang berdaftar dan mempunyai sambungan internet atau Wi-Fi.</p>
8.	Bagaimanakah cara menukar peranti AmSecure saya?	<p>Hanya SATU (1) peranti dibenarkan untuk dipautkan kepada Aplikasi AmOnline, pada satu masa.</p> <p>Untuk mengalih keluar peranti, log masuk ke Web AmOnline&gt; tekan ikon Tetapan&gt;Peranti Saya&gt; Tekan Alih Keluar Peranti&gt; Pilih Ya untuk meneruskan pengalih keluar peranti.</p> <p>Untuk memautkan peranti baru, muat turun Aplikasi AmOnline dan teruskan dengan pautan dalam peranti baru. Setelah berjaya memautkan peranti baru, tempoh keselamatan selama 12 jam akan dikenakan.</p>
9.	Apakah yang perlu saya lakukan jika saya tidak menerima amaran pemberitahuan Pengesahan Sekuriti untuk membenarkan urus niaga atau jika telefon pintar saya tersekat atau terhenti?	<p>Pastikan anda mengaktifkan Notifikasi Semerta Aplikasi AmOnline untuk membenarkan telefon pintar anda untuk menerima notifikasi. Log masuk ke Aplikasi AmOnline&gt; Tekan Lagi&gt; Tetapan Pemberitahuan&gt; Pemberitahuan Dalam Aplikasi&gt;gelongsor ke kanan untuk membenarkan.</p> <p>Sekiranya Notifikasi Semerta telah ditetapkan tetapi anda masih tidak menerima notifikasi, buka Aplikasi AmOnline, pilih ikon Pengesahan AmSecure, dan maklumat transaksi akan dipaparkan untuk pengesahan anda.</p>

10.	Apabila membuat pembelian dalam talian, berapa lama masa yang diperlukan sebelum saya menerima makluman Pengesahan Sekuriti?	Anda akan menerima makluman Pengesahan Semerta AmOnline serta merta.
11.	Bagaimanakah AmSecure boleh membantu melindungi saya daripada risiko membeli-belah dalam talian?	AmSecure adalah proses memautkan peranti anda ke akaun AmOnline sebagai peranti yang diyakini. Peranti ini perlu bersama anda semasa anda pengesahkan transaksi dalam talian.
12.	Jika saya rakyat Malaysia yang tinggal di luar negara dan telefon pintar saya tidak dalam "roaming mode" adakah saya masih boleh menerima AmSecure?	Ya, anda boleh menggunakan AmSecure di luar negara sekiranya anda mempunyai telefon pintar yang berdaftar dan sambungan internet atau Wi-Fi.