

## **Soalan Lazim MARA Electronic Payment System (MARAeps)**

### **Singkatan:**

<b>MARA</b>	<i>Majlis Amanah Rakyat</i>
<b>MARAeps</b>	<i>MARA Electronic Payment System</i>
<b>MRSM</b>	<i>Maktab Rendah Sains MARA</i>
<b>TVET</b>	<i>Technical, Vocational, Educational Training</i>
<b>IPMA</b>	<i>Institusi Pendidikan MARA</i>
<b>PCI</b>	<i>Payment Card Industry</i>
<b>FPX</b>	<i>Financial Process Exchange</i>
<b>E-mandate</b>	<i>Electronic Direct Debit Authorization</i>
<b>DDA</b>	<i>Direct Debit Authorization Form</i>
<b>PAYNET</b>	<i>Payment Network Malaysia</i>
<b>TAC</b>	<i>Transaction Authorization Code</i>
<b>OTP</b>	<i>One Time Password</i>
<b>AMEX</b>	<i>American Express Card</i>

### **A. UMUM**

#### **1. Apakah MARAeps?**

MARAeps adalah perkhidmatan atas talian yang disediakan oleh MARA sebagai gerbang bayaran utama kepada semua pelanggan MARA. Tujuannya untuk menerima bayaran yuran/pinjaman/pembiayaan pelajaran/perniagaan, caruman, sewa dan fasiliti lain yang ditawarkan oleh MARA.

#### **2. Siapakah yang boleh menggunakan MARAeps?**

MARAeps boleh diguna pakai oleh kesemua pihak yang berdaftar dengan MARAeps khususnya bagi penerima/pengguna kemudahan dan fasiliti MARA.

#### **3. Adakah saya perlu mendaftarkan diri sebelum menggunakan MARAeps?**

Ya, anda perlu mendaftarkan diri sebagai pengguna sebelum menggunakan MARAeps. Untuk mendaftar sila layari <https://bayar.maraeps.my/register.php>

#### **4. Saya tidak mempunyai sebarang akaun MARA berkaitan, bolehkah saya mendaftar sebagai pengguna MARAeps?**

Boleh, anda tidak semestinya mempunyai akaun MARA berkaitan untuk menggunakan MARAeps. Anda hanya perlu mendaftar di <https://bayar.maraeps.my/register.php> dan membuat bayaran yuran mengikut pilihan fasiliti MARA yang berkaitan.

#### **5. Apakah perkhidmatan yang ditawarkan oleh MARAeps?**

MARAeps menawarkan pembayaran atas talian bagi khidmat/fasiliti berikut:

- Pembayaran Akaun pinjaman/pembiayaan pelajaran.
- Pembayaran Akaun pinjaman/pembiayaan perniagaan.
- Pembayaran Kursus/Program berkala MARA.
- Pembayaran Yuran Pengajian MRSM, TVET, dan IPMA.
- Pembayaran Rumah Rehat MARA.
- Pembayaran Caruman dan lain lain fasiliti MARA.

**6. Adakah segala pembayaran atas talian di MARAeps selamat?**

MARAeps tertakluk kepada keperluan keselamatan dan proses pelaksanaan yang diarah pematuhannya oleh Paynet dan Bank-Bank Pembayar. MARAeps mengikut piawaian yang disediakan.

Spesifikasi keselamatan *PCI* menjadi asas piawaian untuk sistem dan proses operasi MARAeps. Sistem kawalan keselamatan yang tinggi dan sistem perlindungan penapisan penipuan memberi perlindungan tambahan kepada keselamatan data dan maklumat kewangan pengguna.

**7. Apakah platform yang ada untuk saya menggunakan MARAeps?**

MARAeps boleh diakses oleh kesemua pengguna melalui platform berikut;

- a) Laman sesawang - <https://bayar.maraeps.my/>
- b) Aplikasi Android di *GooglePlay* – MARAeps
- c) Aplikasi iOS di *Applestore* - MARAeps

**8. Apakah cara bayaran yang disediakan oleh MARAeps?**

MARAeps menawarkan penerimaan bayaran seperti berikut;

- a) Bayaran atas talian menerusi bank-bank tempatan (FPX)
- b) Bayaran kad kredit menerusi *E-mandate* atau (DDA)

**9. Apakah waktu operasi perkhidmatan atas talian MARAeps?**

MARAeps beroperasi diatas talian 24jam sehari tanpa had. Namun pengamalan biasa bank-bank tempatan akan melalui proses pengedalian harian bermula 12.01 pagi sehingga 4.00 pagi.

**10. Bagaimana untuk saya menghubungi khidmat pelanggan MARAeps?**

Pengguna MARAeps boleh menghubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my)

## **B. AKAUN MARAeps**

**1. Adakah saya perlu mendaftarkan diri sebelum menggunakan MARAeps?**

Ya, anda perlu mendaftarkan diri sebagai pengguna sebelum menggunakan MARAeps. Untuk mendaftar, sila layari <https://bayar.maraeps.my/register.php>

**2. Bagaimana cara saya untuk mendaftarkan diri dengan MARAeps?**

Untuk mendaftar, sila layari <https://bayar.maraeps.my/register.php> dan daftar. Sila tunggu emel pengesahan yang akan dihantar ke alamat emel yang didaftarkan. Selepas proses pengesahan emel, serta merta anda boleh menggunakan MARAeps.

**3. Mengapa saya perlu mengisi maklumat pendaftaran dengan tepat dan betul?**

Maklumat semasa proses pendaftaran perlulah diisi dengan tepat dan betul bagi memastikan proses pengesahan dan pembayaran dapat dilakukan tanpa sebarang masalah berbangkit.

**4. Apakah yang perlu saya lakukan jika terlupa nama pengguna?**

Jangan risau! Anda hanya perlu layari <https://bayar.maraeps.my/remind.php> dan sila tunggu emel pengesahan yang akan dihantar ke alamat emel yang didaftarkan.

**5. Apakah yang perlu saya lakukan jika terlupa kata laluan?**

Jangan risau! Anda hanya perlu layari <https://bayar.maraeps.my/remind.php> dan sila tunggu emel pengesahan yang akan dihantar ke alamat emel yang didaftarkan.

**6. Apakah yang perlu saya lakukan jika tidak menerima emel pengesahan?**

Sila benarkan beberapa minit selepas pendaftaran baru atau penetapan semula akaun sehingga 24jam. Sekiranya anda masih belum menerima emel pengesahan, sila hubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my)

**7. Apakah yang perlu saya lakukan jika tidak dapat mengakses akaun saya?**

Jangan risau! Kemungkinan anda telah mengisi nama pengguna atau kata laluan yang kurang tepat. Pastikan juga anda telah berdaftar dengan MARAeps sebelum *login* di laman sesawang/aplikasi MARAeps. Untuk mendaftar, sila layari <https://bayar.maraeps.my/register.php>

Untuk menetapkan semula nama pengguna atau kata laluan, sila layari <https://bayar.maraeps.my/remind.php> dan tunggu emel pengesahan yang akan dihantar ke alamat emel yang didaftarkan.

Jika ianya masih berterusan, anda boleh menghubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my).

**8. Apakah butiran yang boleh diubah selepas pendaftaran?**

Selepas pendaftaran, hanya butiran berikut sahaja dibenarkan untuk diubah;

- a) Alamat surat menyurat
- b) Nombor telefon rumah/bimbit
- c) Alamat emel
- d) Kata laluan

### **9. Bagaimana cara untuk saya mengubah butiran peribadi?**

Atas kawalan keselamatan, sebarang penukaran butiran peribadi hanya boleh dilakukan di laman sesawang <https://bayar.maraeps.my/>.

Sila *Login* dan menekan pautan bahagian butiran peribadi. Anda boleh mengubahnya dengan menekan butang sunting. Sila pastikan anda menekan butang simpan selepas menukar butiran anda.

### **10. Saya tidak mempunyai sebarang akaun MARA berkaitan, bolehkah saya mendaftar sebagai pengguna MARAeps?**

Boleh, anda tidak semestinya mempunyai akaun MARA berkaitan untuk menggunakan MARAeps. Anda hanya perlu mendaftar di <https://bayar.maraeps.my/register.php> dan membuat bayaran yuran mengikut pilihan fasiliti MARA yang berkaitan.

## **C. PERKHIDMATAN MARAeps**

### **1. Apakah perkhidmatan yang ditawarkan oleh MARAeps?**

MARAeps menawarkan pembayaran atas talian bagi khidmat/fasiliti berikut:

- g) Pembayaran Akaun pinjaman/pembiayaan pelajaran.
- h) Pembayaran Akaun pinjaman/pembiayaan perniagaan.
- i) Pembayaran Kursus/Program berkala MARA.
- j) Pembayaran Yuran Pengajian MRSM, TVET, dan IPMA.
- k) Pembayaran Rumah Rehat MARA.
- l) Pembayaran Caruman dan lain lain fasiliti MARA.

### **2. Apakah maksud akaun anda?**

Akaun anda bermaksud paparan nilai/baki akaun khusus untuk pengguna yang mempunyai akaun pinjaman/pembiayaan bagi pelajaran/perniagaan atau lain lain fasiliti MARA.

### **3. Apakah maksud akaun jaminan anda?**

Akaun jaminan anda bermaksud paparan nilai/baki akaun khusus untuk penjamin/penjaga yang berkaitan dengan peminjam yang mempunyai akaun pinjaman/pembiayaan bagi pelajaran/perniagaan atau lain lain fasiliti MARA.

### **4. Apakah perbezaan akaun anda dan akaun jaminan anda?**

AKAUN ANDA – Ianya hanya boleh diakses oleh peminjam. Pembayaran ditentukan oleh peminjam melalui cara bayaran yang disediakan.

AKAUN JAMINAN ANDA – Ianya hanya boleh diakses oleh penjamin/penjaga. Mereka juga dibenarkan membayar nilai/baki akaun peminjam melalui cara bayaran yang disediakan.

**5. Apakah yang perlu dilakukan jika baki/nilai jumlah yang dipaparkan tidak berubah selepas membuat pembayaran kurang dari 4 hari bekerja?**

Jangan risau! Kebiasaannya nilai/baki akaun akan dikemaskini sehingga 4 hari bekerja. Cuti am, hari sabtu dan ahad serta musim perayaan boleh menjadi faktor kelewatan nilai/baki akaun dikemaskini. Jika berterusan melebihi 4 hari, anda boleh menghubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my).

**6. Apakah yang perlu dilakukan jika baki/nilai jumlah yang dipaparkan tidak berubah selepas membuat pembayaran lebih dari 4 hari bekerja?**

Cuti am, hari sabtu dan ahad serta musim perayaan boleh menjadi faktor kelewatan nilai/baki akaun dikemaskini. Jika berterusan melebihi 4 hari, anda boleh menghubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my).

**7. Bagaimana boleh saya melihat rekod transaksi terdahulu?**

Untuk melihat rekod transaksi terdahulu, sila *Login* di <https://bayar.maraeps.my/> dan menekan pautan bahagian Rekod Transaksi/Resit.

**8. Bagaimana cara untuk muat turun resit pembayaran terdahulu?**

Atas kawalan keselamatan, muat turun resit hanya boleh dilakukan di laman sesawang <https://bayar.maraeps.my/>. Manakala paparan rekod transaksi boleh diakses melalui semua platform MARAeps.

Untuk memuat turun resit terdahulu, sila *Login* di <https://bayar.maraeps.my/> dan menekan pautan bahagian Rekod Transaksi/Resit.

**9. Apakah yang perlu dilakukan jika kursus/program yang hendak dibayar tiada dalam senarai pembayaran?**

Sila pastikan tempoh pembayaran masih aktif atau sila pastikan terdapat kekosongan. Anda boleh menyemaknya melalui penganjur/institusi/jabatan berkaitan.

Jika masalah yang dihadapi anda selain dari perkara tersebut, sila hubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my)

**10. Saya tidak mempunyai sebarang akaun MARA berkaitan, bolehkah saya mendaftar sebagai pengguna MARAeps?**

Boleh, anda tidak semestinya mempunyai akaun MARA berkaitan untuk menggunakan MARAeps. Anda hanya perlu mendaftar di <https://bayar.maraeps.my/register.php> dan membuat bayaran yuran mengikut pilihan fasiliti MARA yang berkaitan.

## D. BAYARAN

### 1. Apakah cara bayaran yang disediakan oleh MARAeps?

MARAeps menawarkan penerimaan bayaran seperti berikut;

- a) Bayaran atas talian menerusi bank-bank tempatan (FPX)
- b) Bayaran kad kredit menerusi *E-mandate* atau (DDA)

### 2. Adakah segala pembayaran atas talian di MARAeps selamat?

MARAeps tertakluk kepada keperluan keselamatan dan proses pelaksanaan yang diarah pematuhannya oleh Paynet dan Bank-Bank Pembayar. MARAeps mengikut piawaian yang disediakan.

Spesifikasi keselamatan PCI menjadi asas piawaian untuk sistem dan proses operasi MARAeps. Sistem kawalan keselamatan yang tinggi dan sistem perlindungan penapisan penipuan memberi perlindungan tambahan kepada keselamatan data dan maklumat kewangan pengguna.

### 3. Apakah FPX?

FPX adalah perkhidmatan penyelesaian bayaran yang membenarkan anda melakukan pembayaran atas talian dengan masa sebenar dan serta merta menggunakan akaun simpanan, akaun semasa ataupun akaun kredit. Pembayar mestilah mempunyai akaun atas talian bank yang berdaftar dengan bank tempatan.

### 4. Adakah pembayaran saya diterima serta merta?

Ya, kesemua pembayaran adalah masa sebenar dan penolakan dari akaun pembayar dengan serta merta.

### 5. Berapa hari bekerja diambil untuk baki/nilai akaun dikemaskini?

Sila benarkan sehingga 4 hari bekerja untuk nilai/baki akaun anda dikemaskini.

### 6. Apakah petunjuk pembayaran saya berjaya?

Setelah berjaya pembayaran dibuat, anda boleh menyemak dengan cara berikut;

- a) Resit pembayaran di bahagian Rekod Transaksi/Resit
- b) Paparan rekod transaksi di bahagian Rekod Transaksi/Resit
- c) Emel pengesahan transaksi anda berjaya dihantar ke emel berdaftar
- d) Paparan mesej transaksi anda berjaya setelah melakukan pembayaran
- e) Sejumlah nilai berjaya ditolak dari akaun bank anda

### 7. Apakah petunjuk pembayaran saya gagal?

Jika pembayaran anda gagal, anda boleh menyemak dengan cara berikut;

- a) Paparan rekod transaksi di bahagian Rekod Transaksi/Resit
- b) Emel pengesahan transaksi anda tidak Berjaya dihantar ke emel berdaftar
- c) Paparan mesej transaksi anda gagal setelah melakukan pembayaran

**8. Apakah yang perlu dilakukan jika pembayaran FPX saya gagal?**

Jika pembayaran FPX anda gagal, anda perlu pastikan perkara berikut;

- a) Memasukkan nama pengguna dan kata laluan bank pembayar yang sah
- b) Nilai bayaran mencukupi untuk ditolak dari akaun anda
- c) TAC/OTP yang dimasukkan adalah sah dan dalam jangka masa ditetapkan
- d) *Internet* dan suasana pembayaran anda selamat dan tidak diragui oleh sistem

**9. Apakah yang perlu dilakukan jika semasa pembayaran terdapat kesilapan?**

Jika anda melakukan kesilapan semasa pembayaran, jangan risau! Anda digalakkan untuk tidak meneruskan transaksi dengan menekan butang *cancel*. Anda akan kembali ke halaman MARAeps dan sila cuba lagi. Anda diingatkan supaya tidak menekan butang *back*, *refresh* mahupun menutup halaman/aplikasi semasa proses pembayaran berlangsung.

**10. Apakah kad kredit yang boleh digunakan untuk membuat bayaran?**

Kad kredit yang dibenarkan untuk membuat bayaran samada e-mandate atau DDA adalah Mastercard, Visa dan AMEX yang dikeluarkan oleh bank-bank tempatan.

**11. Apakah khidmat *Direct Debit*?**

*Direct Debit* adalah perkhidmatan kutipan bayaran terus secara berjadual dari pembayar. Pembayar perlu mendaftar untuk menggunakan kemudahan *Direct Debit*. Kutipan bayaran terus dari akaun simpanan, akaun semasa ataupun akaun kredit pembayar yang berdaftar dengan bank tempatan.

**12. Apakah perbezaan e-mandate dan DDA?**

E-MANDATE – Pembayar mendaftar kemudahan ini secara elektronik atas talian dengan memberi kuasa kepada MARAeps untuk melakukan kutipan bayaran berjadual.

DDA – Pembayar mendaftar kemudahan ini dengan mengisi dan menurunkan tanda tangan pada borang kuasa untuk membenarkan MARAeps melakukan kutipan bayaran berjadual.

**13. Siapakah yang ideal untuk memohon perkhidmatan e-mandate?**

E-mandate sangat sesuai dipohon oleh pengguna MARAeps yang mempunyai akaun atas talian bank tempatan. Kaedah *direct debit* ini sangat digalakkan.

**14. Siapakah yang ideal untuk memohon perkhidmatan DDA?**

DDA sangat sesuai dipohon oleh pengguna MARAeps yang tidak mempunyai akaun atas talian bank tempatan. Kaedah *direct debit* ini tidak digalakkan kerana tidak mesra pengguna.

**15. Bagaimanakah cara untuk saya mendaftarkan khidmat *Direct Debit*?**

E-MANDATE – Anda boleh *Login* di <https://bayar.maraeps.my/> dan menekan pautan bahagian Akaun Anda. Seterusnya, anda boleh mendaftarkan e-mandate dengan menekan butang *Direct Debit*. Anda perlu mengisi borang atas talian tersebut dan tekan butang hantar. Anda akan menerima emel pengesahan setelah *Direct Debit* berjaya didaftarkan.

DDA – Sila hubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my) untuk maklumat lanjut. Wakil kami akan membantu anda langkah demi langkah untuk pendaftaran *Direct Debit* kaedah ini.

**16. Bagaimanakah cara untuk saya mengubah khidmat *Direct Debit*?**

E-MANDATE – Anda boleh *Login* di <https://bayar.maraeps.my/> dan menekan pautan bahagian Akaun Anda. Seterusnya, anda boleh mengubah e-mandate dengan menekan butang *Direct Debit*. Anda perlu mengisi borang atas talian tersebut dan tekan butang hantar. Anda akan menerima emel pengesahan setelah *Direct Debit* berjaya diubah.

DDA – Tiada perubahan dibenarkan bagi kaedah ini.

**17. Bagaimanakah cara untuk saya menamatkan khidmat *Direct Debit*?**

E-MANDATE – Anda boleh *Login* di <https://bayar.maraeps.my/> dan menekan pautan bahagian Akaun Anda. Seterusnya, anda boleh menamatkan e-mandate dengan menekan butang *Direct Debit*. Anda perlu memilih penamatan *Direct Debit* dan tekan butang hantar. Anda akan menerima emel pengesahan setelah *Direct Debit* berjaya ditamatkan.

DDA – Sila hubungi khidmat pelanggan kami menerusi alamat emel [infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my) untuk maklumat lanjut. Wakil kami akan membantu anda langkah demi langkah untuk penamatan *Direct Debit* kaedah ini.

**18. Bilakah bayaran pertama khidmat *Direct Debit* akan berkuatkuasa?**

Bayaran pertama khidmat *Direct Debit* akan berkuat kuasa mengikut pilihan pelanggan. Pelanggan boleh memilih tarikh potongan bayaran balik bulanan mengikut tarikh yang ditetapkan MARA seperti berikut iaitu pada 1hb, 15hb, 24hb atau 26hb.

**19. Bilakah bayaran bulanan khidmat *Direct Debit* akan dilakukan?**

Bayaran bulanan khidmat *Direct Debit* akan dilakukan mengikut pilihan pelanggan. Pelanggan boleh memilih bayaran balik bulanan mengikut tarikh yang ditetapkan oleh pihak MARA. Sekiranya potongan tidak berjaya dilakukan pada salah satu tarikh tersebut, MARA akan cuba membuat potongan pada hari berikutnya selama empat hari berturut-turut

**20. Apakah minimum dan maksimum nilai bayaran yang boleh dilakukan dengan MARAeps?**

Mengikut peraturan FPX, nilai bayaran minimum setiap transaksi adalah RM 1.00 dan nilai bayaran maksimum setiap transaksi adalah RM 30,000.00. Namun, setiap had pembayaran adalah bergantung kepada had limit pembayaran akaun atas talian bank tempatan anda.



## E. KESELAMATAN

### 1. Adakah segala pembayaran atas talian di MARAeps selamat?

MARAeps tertakluk kepada keperluan keselamatan dan proses pelaksanaan yang diarah pematuhannya oleh Paynet dan Bank-Bank Pembayar. MARAeps mengikut piawaian yang disediakan.

Spesifikasi keselamatan PCI menjadi asas piawaian untuk sistem dan proses operasi MARAeps. Sistem kawalan keselamatan yang tinggi dan sistem perlindungan penapisan penipuan memberi perlindungan tambahan kepada keselamatan data dan maklumat kewangan pengguna.

### 2. Adakah data peribadi saya selamat dan dilindungi?

Perkhidmatan MARAeps tertakluk kepada Akta Perlindungan Data Peribadi. Maklumat yang telah diberikan hanyalah untuk kegunaan MARAeps dan urusan MARA.

### 3. Adakah data kewangan saya selamat dan dilindungi?

MARAeps mempunyai polisi untuk tidak menyimpan sebarang maklumat kad kredit dan akaun bank pengguna didalam bentuk yang tidak *encrypted* bagi memastikan maklumat pengguna MARAeps tidak dicuri atau disalah guna oleh pihak ketiga.

### 4. Adakah data saya akan dikongsi bersama pihak ketiga?

Tidak. Maklumat yang telah diberikan hanyalah untuk kegunaan MARAeps dan urusan MARA.

### 5. Apakah yang perlu dilakukan pengguna untuk memastikan keselamatan sebelum, semasa dan selepas menggunakan MARAeps?

- a) Anda membuka pautan yang betul <https://bayar.maraeps.my/>
- b) Anda menggunakan sambungan *internet* yang selamat
- c) Anda memuat turun aplikasi dari pembangun yang sah, nama aplikasi yang betul dan terus dari GooglePlay atau iOS
- d) Anda menggunakan komputer dan telefon pintar peribadi
- e) Anda memasukkan nama pengguna dan kata laluan MARAeps yang sah
- f) Anda tidak digalakkan menekan butang *back*, *refresh*, mahupun menutup laman sesawang/aplikasi semasa melayari MARAeps
- g) Anda memasukkan nama pengguna, kata laluan dan TAC/OTP yang sah semasa melakukan pembayaran
- h) Jangan mendedahkan nama pengguna, kata laluan MARAeps anda kepada sesiapa sahaja.

## **F. MAKLUMAT PERHUBUNGAN**

Untuk pertanyaan lanjut, anda boleh menghubungi khidmat pelanggan MARAeps dengan capaian berikut;

**(006) 03-27711271**  
**[infomaraeps@mara.gov.my](mailto:infomaraeps@mara.gov.my)**