

SENDPARCEL PREPAID E-KYC (FAQ)





Please select your language

ENG

BM

FAQ

1. What is eKYC?

eKYC stands for Electronic Know Your Customer, it is a digitalized Know Your Customer (KYC) process of gathering sensitive data of the users for security purposes. eKYC is a procedure to identify the authenticity of the user as declared by him/herself.

2. Why do I need to verify my account?

To avoid fraud, plus for the safekeeping and security of your personal data and cash value, it is essential that we verify the customer's identity to ensure the authenticity of the account before activating the account.

3. What happen if I do not verify my account for eKYC?

For non-verified accounts, you can only access limited features such as viewing dashboard and track shipments. However, you are not allowed to top up your wallet and proceed with any shipments.

4. Can I create multiple accounts using the same ID?

No, for security reasons, customers are allowed to create one (1) account per **VALID ID** only.

5. Valid ID here is referring to:

- a. IC (Identification Card) for Malaysians
- b. Passport for Foreigners and Permanent Residents
- c. MyTentera for Police and Armed Forces personnel

6. Existing Customer

For **existing customers**, they are given one (1) month grace period to complete their eKYC starting 5th July to 31st August.



If no action is taken after 31st August, your account will be allowed to view the dashboard and track the shipment only.

Please take note, if no eKYC action taken within 1 year from launching date ie, 5th July, your account will be closed and the balance will forfeited and not refundable.

7. How do I create a SendParcel Prepaid account?

New Customer

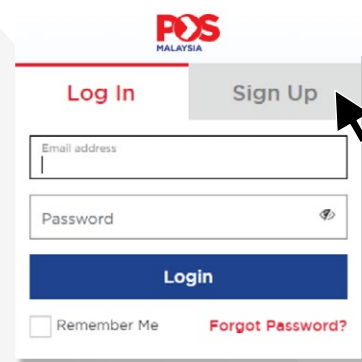
Once you finished your registration and verification, you can login to SendParcel Prepaid, then there is a message pop-up asking you to verify your account before you can top-up and make any shipment.



Account Registration & eKYC Verification Guidelines

1.

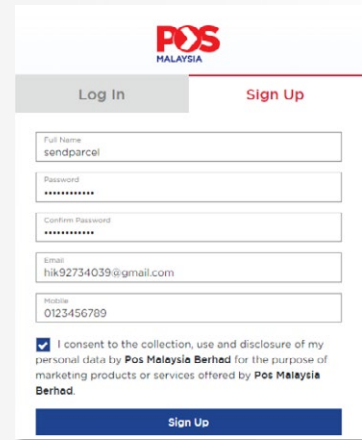
Click **Sign Up** and key-in your email address and click continue



The screenshot shows the POS Malaysia login and sign-up interface. At the top, the POS Malaysia logo is displayed. Below it, there are two tabs: 'Log In' and 'Sign Up'. The 'Sign Up' tab is selected and highlighted with a mouse cursor. Under the 'Sign Up' tab, there are two input fields: 'Email address' and 'Password'. Below these fields is a blue 'Login' button. At the bottom, there is a checkbox for 'Remember Me' and a link for 'Forgot Password?'.

2.

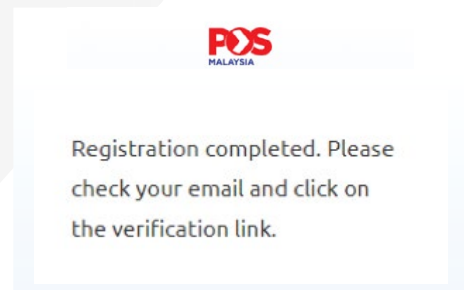
Fill up the details in registration page and click sign-up.



The screenshot shows the POS Malaysia registration page. At the top, the POS Malaysia logo is displayed. Below it, there are two tabs: 'Log In' and 'Sign Up'. The 'Sign Up' tab is selected and highlighted. Under the 'Sign Up' tab, there are several input fields: 'Full Name' (with the value 'sendparcel'), 'Password', 'Confirm Password', 'Email' (with the value 'hik92734039@gmail.com'), and 'Mobile' (with the value '0123456789'). Below these fields is a checkbox for 'I consent to the collection, use and disclosure of my personal data by Pos Malaysia Berhad for the purpose of marketing products or services offered by Pos Malaysia Berhad.' and a blue 'Sign Up' button.

3.

Once registration is complete, **verification link** will be sent to your registered email address.

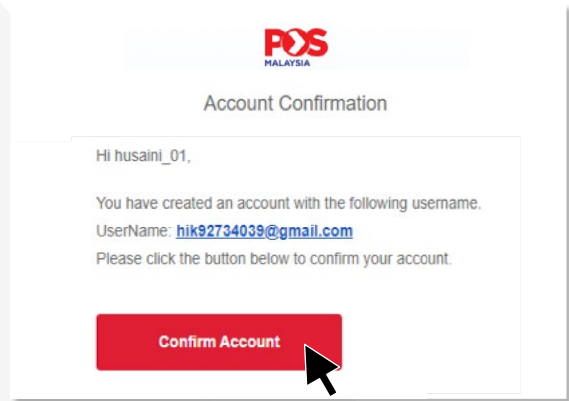


The screenshot shows a confirmation message from POS Malaysia. It says: 'Registration completed. Please check your email and click on the verification link.'



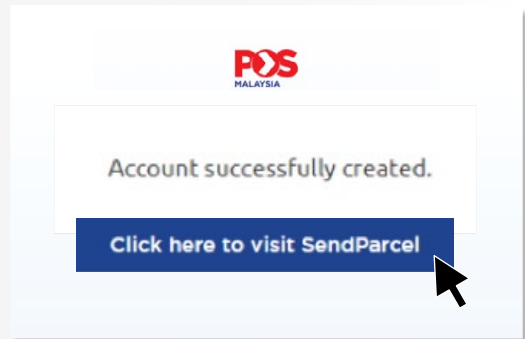
4.

Go to your registered email address and find the SendParcel Prepaid Account Information Verification email. Customer needs to click to **“Confirm Account”**.



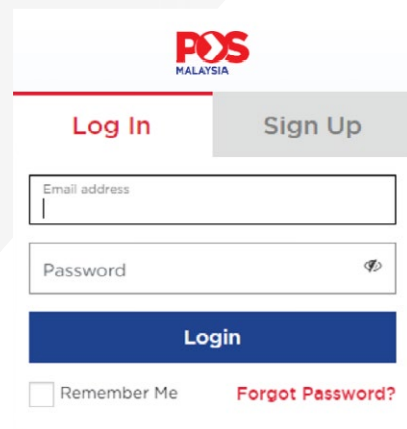
5.

Once clicked, you will be notified that your SendParcel Prepaid account has successfully created. You need to **click the button and will be redirected to login page**.



6.

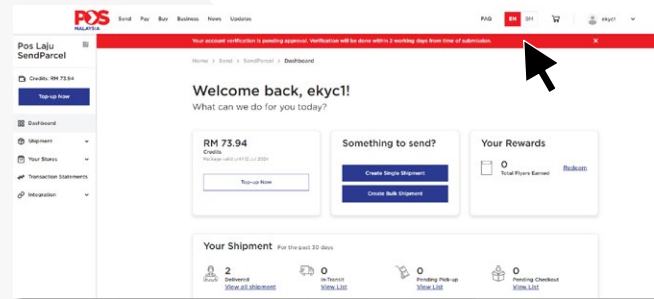
Please **log in** into your account.



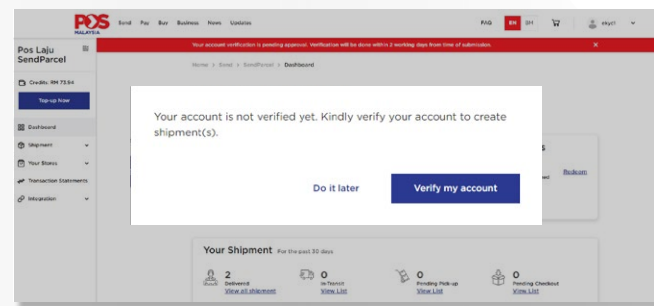
7.

Once logged in, you can see the reminder given on top of the page, then click **the reminder message (red colour)** OR a **pop-up message will appear** when you try to top-up or create new shipment. You can click the reminder or popup message.

a. Red Colour Ribbon - Reminder Message

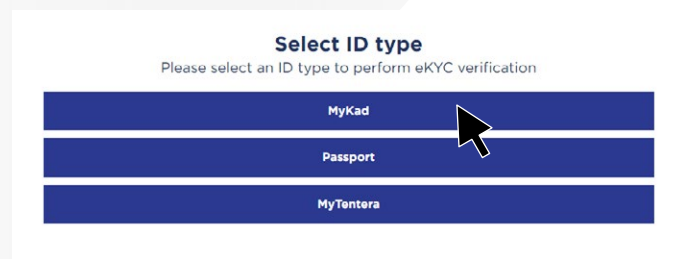


b. eKYC Popup Message



8.

Click **“Verify my account”**, and you will be directed to this page, please choose your ID type accordingly.



9.

Once clicked on your selection of ID type, you need to start taking photos of your NRIC (front & back)

Note: Make sure the photos are clear and do not capture any lighting on them

Front of NRIC (Sample)

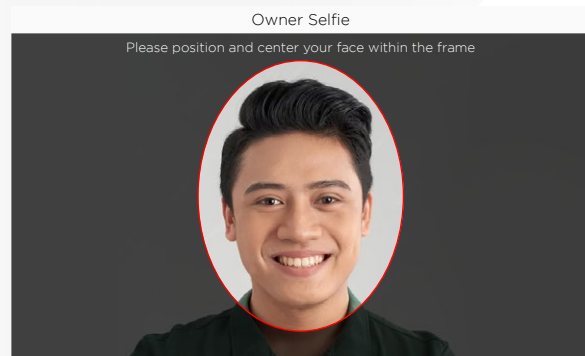


Back of NRIC (Sample)



10.

Once done, it's time to take a selfie, and make sure to avoid flash lighting and that your photo is in the frame. Then click **"Submit Photo"**



11.

Once selfie is taken, there will be a pop-up message saying that you have successfully submitted eKYC and **will be approved within 2 working days.**

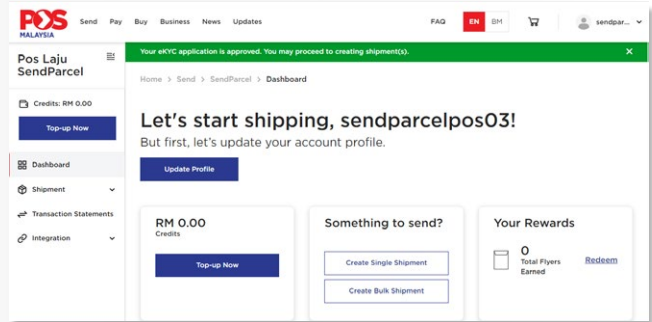
Successfully submit eKYC. Your account verification is pending approval. Verification will be done within 2 working days from time of submission.

OK

12.

Yayy! Your account has been verified, you can now click **“Proceed”** and it will take you back to your account.

Note : For further information please click [here](#)



13.

Why is my Account Verification (eKYC) application rejected?

Your account verification (eKYC) may be rejected for the following reasons:

ID card issues: Your Identity Card (ID) may have some issues such as ID is not recognized by the database, etc.



Wrong details: You may have entered the wrong details or information about yourself, which results in mismatched data. See what information is needed for account verification (eKYC).

Internet connectivity: Weak or none existent internet connection could also result in your submission to be unsuccessful.

Device issues: You may have phone camera issues and couldn't get the right pictures for the process.

14.

What should I do if my eKYC application got rejected?

Fret not! Even if your eKYC application was rejected, you can always reapply. This time, you may take note of a few actions to have a successful application.

Here are some actions you may take to re-apply for account verification:

Correct information: Make sure when you enter your information, everything is double-checked, correct and matches the information on your Identity Card (IC).

Clear photos:

- a. Ensure your selfie is clear
- b. Ensure the details on your ID are legible
- c. Avoid flash or glare on your ID



Strong internet connection: To ensure you can submit your details, do check your internet speed to see if your connection is strong before starting the account verification process.

15.

What happens if I am an existing user with multiple accounts?

eKYC only allows one (1) customer to have one (1) account with valid ID.

For those existing customers with multiple accounts, they are advised to contact us through @AskPos and request for account and balance consolidation.

Please take note, only the balance sum will be transferred to your eKYC verified account. All shipments and contact details will not follow through.

It is advisable to download all required shipments details and contact numbers before you request for consolidation.

16.

How long it will take to consolidate my account and balance?

It will take within 7 working days to complete the process and the final balance is subject to Pos Malaysia jurisdiction.

During this process, your non-eKYC account will not be accessible until the consolidation process is completed.



17.

How do I run eKYC verification for my account as an existing customer?

Please refer back and follow the steps outlined in questions 6 through 12.

18.

What will happen if I did not verify eKYC for my account?

For non-verified accounts, you can only access limited features such as dashboard and track the shipment only. However, you are not allowed to top-up your wallet and proceed with any shipments.

FAQ

1. Apakah eKYC?

eKYC adalah singkatan kepada Electronic Know Your Customer, ia adalah proses Digital Know Your Customer (KYC) untuk mengumpulkan data sensitif pengguna untuk tujuan keselamatan. eKYC adalah prosedur untuk mengenal pasti ketulenan pengguna seperti yang diisytiharkan olehnya sendiri.

2. Mengapa saya perlu mengesahkan akaun saya?

Untuk mengelakkan penipuan, serta untuk penyimpanan dan keselamatan data peribadi dan nilai tunai anda, adalah penting untuk kami mengesahkan identiti pelanggan untuk memastikan ketulenan akaun sebelum mengaktifkan akaun.

3. Apa yang berlaku jika saya tidak mengesahkan akaun saya untuk eKYC?

Untuk akaun yang tidak disahkan, anda hanya boleh mengakses ciri terhad seperti melihat papan pemuka dan menjejaki penghantaran. Walau bagaimanapun, anda tidak dibenarkan menambah nilai dompet anda dan meneruskan sebarang penghantaran.

4. Bolehkah saya membuat berbilang akaun menggunakan ID yang sama?

Tidak, atas sebab keselamatan, pelanggan dibenarkan membuat satu (1) akaun bagi setiap **ID SAH** sahaja.

5. ID yang sah di sini merujuk kepada:

- a. IC (Kad Pengenalan) untuk rakyat Malaysia
- b. Pasport untuk Warga Asing dan Penduduk Tetap
- c. MyTentera untuk anggota Polis dan Angkatan Tentera



6. Pelanggan Sedia Ada

Bagi pelanggan sedia ada, mereka diberi tempoh selama satu (1) bulan untuk mengesahkan eKYC mereka bermula dari 5 Julai sehingga 31 Ogos. Jika tiada tindakan diambil selepas 31 Ogos, anda hanya akan dibenarkan melihat dashboard dan menjejak penghantaran sahaja

Sila ambil perhatian, jika tiada tindakan eKYC diambil dalam tempoh 1 tahun dari tarikh pelancaran iaitu 5 Julai, akaun anda akan ditutup dan baki akaun akan diserahkan kepada Pos Malaysia serta tidak boleh dikembalikan.

7. Bagaimanakah cara saya membuat akaun Prabayar SendParcel?

Pelanggan baru

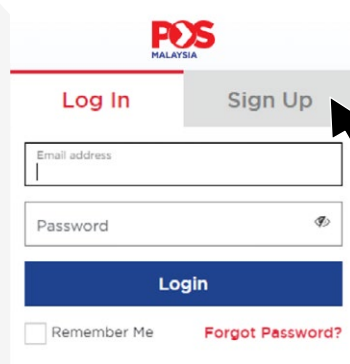
Setelah anda selesai pendaftaran dan pengesahan anda, anda boleh log masuk ke SendParcel Prabayar, kemudian terdapat mesej pop timbul yang meminta anda mengesahkan akaun anda sebelum anda boleh menambah nilai dan membuat sebarang penghantaran.



Pendaftaran Akaun & Garis Panduan Pengesahan eKYC

1.

Klik **Daftar** dan masukkan alamat e-mel anda dan klik teruskan



POS MALAYSIA

Log In Sign Up

Email address

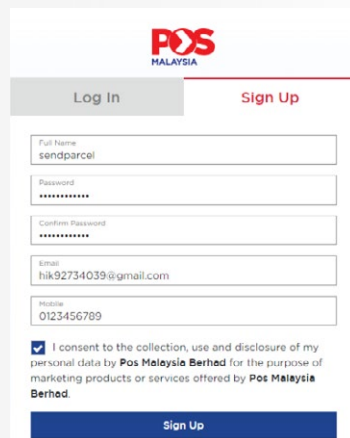
Password

Login

☐ Remember Me [Forgot Password?](#)

2.

Isikan butiran di halaman pendaftaran dan klik daftar.



POS MALAYSIA

Log In Sign Up

Full Name
sendparcel

Password

Confirm Password

Email
hik92734039@gmail.com

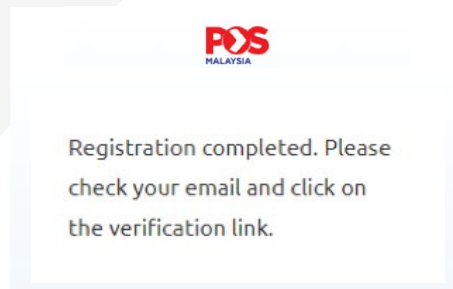
Mobile
0123456789

☒ I consent to the collection, use and disclosure of my personal data by **Pos Malaysia Berhad** for the purpose of marketing products or services offered by **Pos Malaysia Berhad**.

Sign Up

3.

Setelah pendaftaran selesai, **pautan pengesahan** akan dihantar ke alamat e-mel berdaftar anda.



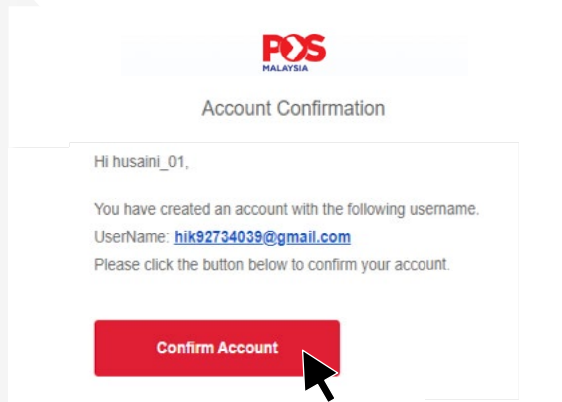
POS MALAYSIA

Registration completed. Please check your email and click on the verification link.



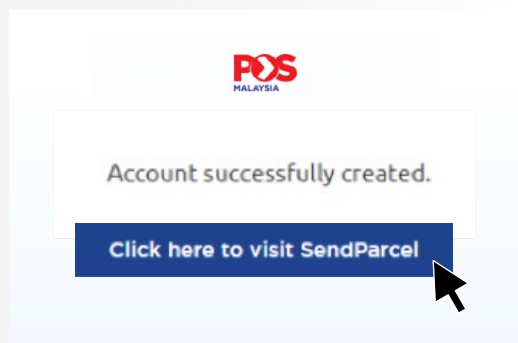
4.

Pergi ke alamat e-mel berdaftar anda dan cari e-mel Pengesahan Maklumat Akaun Prabayar SendParcel. Anda perlu klik untuk **“Sahkan Akaun”**.



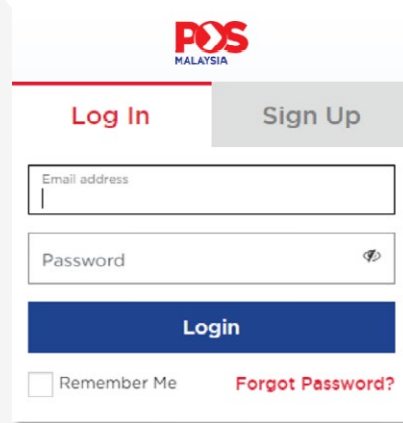
5.

Selepas itu, anda akan dimaklumkan bahawa akaun Prabayar SendParcel anda telah berjaya dibuat. Anda perlu **klik butang dan akan dialihkan ke halaman log masuk**.



6.

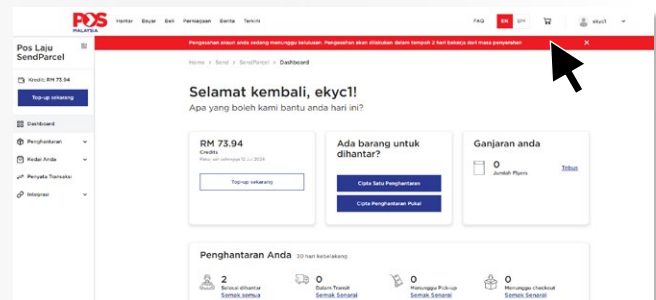
Sila **log masuk** ke akaun anda.



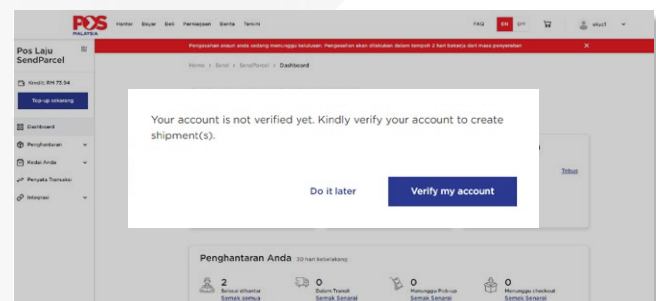
7.

Setelah log masuk, anda boleh melihat peringatan yang diberikan di bahagian atas halaman, kemudian klik **mesej peringatan (warna merah)** ATAU **mesej pop timbul** akan **muncul** apabila anda cuba menambah nilai atau membuat penghantaran baharu. Anda boleh klik mesej peringatan atau pop timbul.

a. Reben Warna Merah - Mesej Peringatan

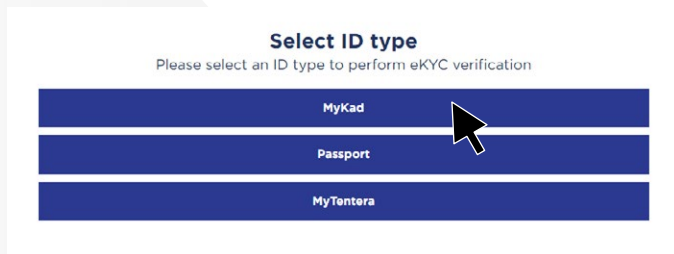


b. Mesej Pop Up eKYC



8.

Klik **“Sahkan akaun saya”**, dan anda akan diarahkan ke halaman ini. Sila pilih jenis ID anda yang bersesuaian.



9.

Setelah klik pada pilihan jenis ID anda, anda perlu mula mengambil foto NRIC anda (depan & belakang).

Note: Pastikan foto adalah jelas dan tidak menangkap sebarang pencahayaan padanya.

NRIC hadapan (Contoh)

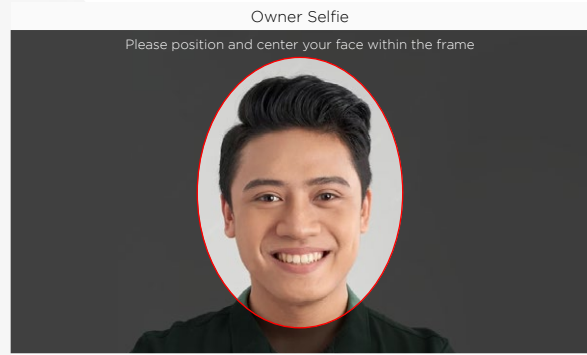


NRIC Belakang (Contoh)



10.

Setelah selesai, tiba masanya untuk mengambil swafoto dan pastikan anda mengelakkan pencahayaan “Flash” dan foto anda berada dalam bulatan bingkai. Kemudian klik **“Hantar Foto”**.



11.

Setelah swafoto diambil, akan ada mesej pop up yang mengatakan bahawa anda telah berjaya menghantar eKYC dan akan **diluluskan dalam masa 2 hari berkerja**.

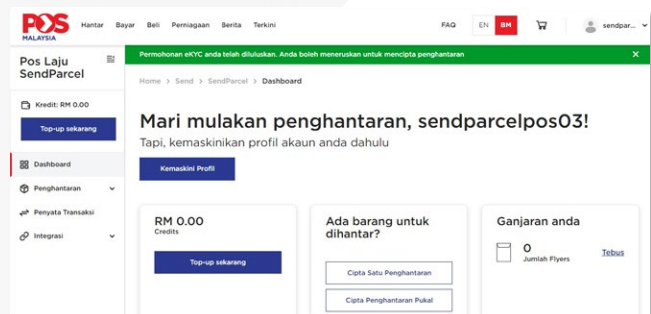
eKYC berjaya dihantar. Pengesahan akaun anda sedang menunggu kelulusan. Pengesahan akan dilakukan dalam tempoh 2 hari bekerja dari masa penyerahan.

OK

12.

Yayy! Akaun anda telah disahkan, anda kini boleh klik **“Teruskan”** dan ia akan membawa anda kembali ke akaun anda.

Nota : Untuk maklumat lanjut sila klik di [sini](#)



13.

Mengapakah permohonan Pengesahan Akaun (eKYC) saya ditolak?

Pengesahan akaun anda (eKYC) mungkin ditolak atas sebab berikut:

Isu kad ID: Kad Pengenalan (ID) anda mungkin mempunyai beberapa isu seperti ID tidak dikenali oleh pangkalan data, dan sebagainya.

Butiran yang salah: Anda mungkin telah memasukkan butiran atau maklumat yang salah tentang diri anda, yang mengakibatkan data tidak sepadan. Lihat maklumat yang diperlukan untuk pengesahan akaun (eKYC).

Sambungan Internet: Sambungan internet yang lemah atau tiada, juga boleh mengakibatkan penyerahan anda tidak berjaya.

Isu peranti: Anda mungkin menghadapi masalah kamera telefon dan tidak dapat mengambil gambar yang sesuai untuk proses tersebut.

14.

Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya permohonan eKYC saya ditolak?

Jangan risau! Walaupun permohonan eKYC anda ditolak, anda sentiasa boleh memohon semula. Kali ini, anda perlu mengambil perhatian tentang beberapa tindakan untuk mendapatkan permohonan yang berjaya.

Berikut ialah beberapa tindakan yang boleh anda ambil untuk memohon semula pengesahan akaun:



Maklumat yang betul: Pastikan apabila anda memasukkan maklumat anda, semuanya disemak dua kali, betul dan sepadan dengan maklumat pada Kad Pengenalan (IC) anda.

Foto yang jelas:

- a. Pastikan swafoto anda jelas
- b. Pastikan butiran pada ID anda boleh dibaca
- c. Elakkan "Flash" atau silau pada ID anda

Sambungan internet yang kuat: Untuk memastikan penyerahan butiran anda berjaya, sila periksa kelajuan internet juga memastikan sama ada sambungan anda kukuh sebelum memulakan proses pengesahan akaun.

15.

Apa yang akan berlaku jika saya adalah pengguna sedia ada yang mempunyai lebih daripada satu akaun?

eKYC hanya membenarkan satu (1) pelanggan mempunyai satu (1) akaun dengan ID yang sah.

Bagi pelanggan sedia ada dengan lebih daripada satu akaun, mereka dinasihatkan untuk menghubungi kami melalui @AskPos dan meminta untuk penggabungan akaun dan baki yang lain.

Sila ambil perhatian, hanya jumlah baki akan dipindahkan ke akaun yang telah membuat pengesahan eKYC. Semua status penghantaran dan butiran maklumat pelanggan seperti nama, alamat dan nombor telefon tidak akan dipindahkan.



Anda dinasihatkan untuk memuat turun semua status penghantaran dan butiran maklumat pelanggan seperti nama, alamat dan nombor telefon yang diperlukan sebelum anda membuat permohonan penggabungan.

16.

Berapa lama masa yang diambil untuk menggabungkan akaun dan baki saya?

Proses ini akan mengambil masa dalam tempoh 7 hari bekerja untuk diselesaikan dan baki akhir adalah tertakluk kepada bidang kuasa Pos Malaysia.

Semasa proses ini, akaun anda yang tidak di buat pengesahan eKYC, tidak akan dapat diakses sehingga proses penggabungan selesai.

17.

Bagaimana cara untuk membuat proses pengesahan eKYC untuk akaun saya sebagai pelanggan sedia ada?

Sila rujuk dan ikuti langkah-langkah yang dinyatakan dalam soalan 6 hingga 12.



18.

Apa yang akan berlaku jika saya tidak mengesahkan eKYC untuk akaun saya?

Bagi akaun yang tidak disahkan, anda hanya boleh mengakses ciri-ciri terhad seperti dashboard dan menjejak penghantaran sahaja. Walau bagaimanapun, anda tidak dibenarkan untuk menambah nilai akaun anda dan meneruskan sebarang penghantaran.