

FAQ – SSM BizTrust

| No | Questions | Answer |
|----|--|--|
| 1 | What is SSM BizTrust? | BizTrust is a standard that can be obtained by online business entities via SSM, which certifies that the entity has complied with the characteristics of the trust principle and criteria that has been established including business registration, online security and protection of information. |
| 2 | Who can apply SSM BizTrust? | Online Entity that is registered and in good standing with SSM and follows established business practices. |
| 3 | What online medium should the online business entity have? | Online business entity that offer services or simply to share information on the website and doing online transactions. (including social media) |
| 4 | How do I access the SSM BizTrust system? | SSM BizTrust can be accessed via www.ssm.com.my and click the icon for "SSM BizTrust" under e-Services list or https://biztrust.ssm.com.my |
| 5 | What are the software and hardware required for using SSM BizTrust Services? | <p>(a) The Hardware Requirements as below:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intel iCore 3 & above processor • 2 GB of memory and above • 1Mbps Min Internet Line • Printer (Black or Color) • Scanner <p>(b) The Software Requirements as below:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 or above • Web Browser • Chrome version 32 or higher • Firefox version 27 or higher • Internet Explorer version 8 , 9 or 11 • Adobe Reader 9.0 an above |
| 6 | Is the SSM BizTrust services available at all time? | The service is available 7 days a week and 24 hours a day. However the approval for each application will be subjected to audit assessment. |
| 7 | What are the operating hours for the service? | SSM BizTrust Portal will be available : <p>(a) 24 hours and 7 days a week</p> <p>(b) Processing of applications will be done only during office hours (8.15am-5.15pm) and shall follows Federal's working days.</p> <p>(c) The approval for each application will be subjected to audit assessment.</p> |
| 8 | How many email can be used for a SSM BizTrust account? | Only one email address can be used for one SSM BizTrust account. |
| 9 | How many company can be registered under one account? | Only one company can be registered under one account. |
| 10 | How do I verify as a user in order to start using the SSM BizTrust system? | <p>Upon submission of registration, a notification will be sent via email. You also will received 2 emails:</p> <p>(a) Temporary password</p> <p>(b) Verification code</p> <p>The following steps are required: Step 1: Insert email address & temporary password to log in Step 2: Verify your account.</p> |

FAQ – SSM BizTrust

| | | | | |
|-----------------------|---|---|---|--|
| 11 | What are the level of accreditation and fee for SSM Biz Trust? | Level | SSM BizTrust Principles | Fee |
| | | Level 1 | Registration | RM 200 |
| | | Level 2 | Registration (Level 1) + Security <u>or</u> Privacy | RM 1,500 |
| | | Level 3 | Registration (Level 1) + Security <u>and</u> Privacy | RM 2,500 |
| *nor including 6% GST | | | | |
| 12 | What are the SSM BizTrust Principles? | Registration Principle | Online Trust Principles | |
| | | | Security Pillar | Privacy Pillar |
| | | The Entity is registered and in good standing with SSM and follows established business practices in line with the SSM BizTrust Registraton Principle Criteria | The Entity has put in place safeguards to protect the security of the system (both physical and logical) in line with the SSM BizTrust Security Pillar Criteria | Personal information is collected, used, retained, disclosed and disposed of in conformity with the commitments in the Entity’s Privacy Notice in line with the SSM BizTrust Privacy Pillar Criteria |
| 13 | How to use the SSM BizTrust? | The BizTrust seal will be provided to the applicant through SSM BizTrust Portal. The seal will have to be placed onto the applicant’s website. Visitors of the website will then have to click on the seal, which will guide them to BizTrust landing page to show proof of validation. | | |
| 14 | How to be eligible for BizTrust? | For an entity to be eligible, an <u>assessment</u> will be conducted to ensure that the entity has complied with the characteristics of the BizTrust trust principle and criteria that has been established including business registration, online security and protection of information. | | |
| 15 | How to place the seal if you are using social media medium i.e Facebook/ Instagram? | Applicant can put sentence and SSM BizTrust link on your page: Eg. ABC Enterprise has been registered with SSM BizTrust. Kindly click the link https://biztrust.ssm.com.my to check. | | |
| 16 | How do I check my application status? | Applicant will be notify via email and log on to SSM BizTrust system and click the “APPLY FOR BIZTRUST” . | | |
| 17 | What are the requirements to upload a supporting document? | The accepted document format would be PDF, JPEG, JPG, PNG only and maximum size is 5MB | | |
| 18 | How to Control the placement of BizTrust Seal on revoked sites? | The successful applicant will have the privilege to place the BizTrust Seal on their website with a unique digital or public key certificate used only for them. When consumers click on that BizTrust Seal, the user will seamlessly be brought to the BizTrust verification page or component of BizTrust Management System | | |

FAQ – SSM BizTrust

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>('BTMS') to confirm the authenticity. If some other site tries to "spoof" the seal it will not work.</p> <p>Even if a BizTrust site was originally committing themselves to the published BizTrust Principles and Criteria and subsequently goes against those Principles and Criteria but still keep the seal on their site, when consumers click on the seal it will show that their participation in BizTrust has Expired or been Revoked, once SSM revoked the seal.</p> <p>Just as in the physical world, an entity could register with SSM for one purpose and end up doing something completely different. That entity in the physical and online worlds still carry, or purport to carry, elements of SSM. There are numerous complaint, investigation, disciplinary and punitive measures available to consumers and to SSM.</p> |
| 19 | Are there clear Terms & Conditions ('T&C') regarding revocation for misconduct at the discretion of SSM? | <p>BizTrust is a privilege, not a right. It has been modelled based on the recognized industry standards and global best practices.</p> <p>The revocation of BizTrust by SSM for misconduct as solely defined by SSM is the right of SSM as the owner and operator of BizTrust.</p> |
| 20 | Can BizTrust logo be displayed on a URL site NOT owned or controlled by legal entities registered with SSM? | <p>The Registration Principle and Criteria are Mandatory to all three levels of BizTrust Products and required the BizTrust entities to be registered with SSM.</p> <p>A mechanism using combination of Digital Certificate and Public Key Infrastructure (PKI) will ensure that any tempering with BizTrust seal will result in an invalid authentication, thus, allowing consumers to identify whether a site is the rightful registered site with BizTrust or not</p> |
| 21 | What are the payment methods available for SSM BizTrust Services? | <p>The Payment methods are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Credit Card (Visa and Mastercard) (b) Debit Card (Visa and Mastercard) (c) Online Banking |
| 22 | Are all types of credit cards acceptable for SSM BizTrust Services? | SSM BizTrust services only accept major local and foreign issued credit card via Mastercard or Visa. |
| 23 | How to confirm that the payment made is successful? | Receipt or Tax Invoice will appear on the payment notification screen; you can print the receipt and keep for your reference. Email will be sent to you to notify that your payment is successful |
| 24 | Where can I reprint my receipt? | To reprint the receipt, you can log on to the SSM BizTrust system and click "APPLY FOR BIZTRUST" and click at "TAX INVOICE" icon. |
| 25 | What is the function of Credit Note? | Credit Note is a statement of proof for the cancelation of your transactions. |
| 26 | How to apply for refund? | Click "Refund" at home page of SSM BizTrust portal. |

FAQ – SSM BizTrust

| 27 | How long does it take to refund? | It takes approximately 30 working days after we receive your refund application. | | | | | | |
|----------------|--|---|-----|------|---------------|--------------------|----------------|-------|
| 28 | Who should I contact if I encounter any problem regarding SSM BizTrust Services? | <p>If you encounter any problem or have enquiry regarding SSM SSM BizTrust Services, please contact –</p> <p>(a) SSM Contact Centre at 03-7721 4000; (b) You may also fax your enquiry to 03-7721 4001; or (c) email to enquiry@ssm.com.my</p> <p>Contact Centre operating hours:</p> <table border="1" data-bbox="619 533 1141 638"> <thead> <tr> <th data-bbox="619 533 874 566">DAY</th> <th data-bbox="874 533 1141 566">TIME</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="619 566 874 607">Monday-Sunday</td> <td data-bbox="874 566 1141 607">8.00 a.m-5.30 p.m.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="619 607 874 638">Public Holiday</td> <td data-bbox="874 607 1141 638">Close</td> </tr> </tbody> </table> | DAY | TIME | Monday-Sunday | 8.00 a.m-5.30 p.m. | Public Holiday | Close |
| DAY | TIME | | | | | | | |
| Monday-Sunday | 8.00 a.m-5.30 p.m. | | | | | | | |
| Public Holiday | Close | | | | | | | |

FAQ – SSM BizTrust

| No | Soalan | Jawapan |
|----|---|---|
| 1 | Apakah SSM BizTrust? | BizTrust adalah piawaian yang boleh diperolehi oleh entiti perniagaan dalam talian melalui SSM, yang mengesahkan bahawa entiti itu telah mematuhi ciri-ciri Prinsip dan Kriteria SSM BizTrust termasuk pendaftaran perniagaan, keselamatan dalam talian dan perlindungan maklumat. |
| 2 | Siapakah yang boleh memohon SSM BizTrust? | Entiti Dalam Talian yang didaftarkan dan berada dalam kedudukan yang baik dengan SSM dan mengikuti amalan perniagaan yang baik. |
| 3 | Apakah medium dalam talian yang diperlukan oleh entiti perniagaan dalam talian? | Entiti perniagaan dalam talian yang menawarkan perkhidmatan atau semata-mata untuk berkongsi maklumat di laman web dan melakukan transaksi dalam talian. (Termasuk media sosial) |
| 4 | Bagaimanakah cara untuk mengakses sistem SSM BizTrust? | SSM BizTrust boleh diakses menerusi https://biztrust.ssm.com.my |
| 5 | Apakah perisian dan perkakasan yang diperlukan untuk menggunakan Perkhidmatan SSM BizTrust? | <p>(a) Keperluan Perkakasan seperti di bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemprosesan Intel iCore 3 & ke atas • 2 GB of RAM dan ke atas • Talian Internet berkelajuan minima 1Mbps • Mesin Pencetak (Hitam & Warna) • Mesin Pengimbas <p>(b) Keperluan Perisian seperti di bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 atau ke atas • Pelayar Web <ul style="list-style-type: none"> ○ Google Chrome versi 32 atau ke atas ○ Mozilla Firefox versi 27 atau ke atas ○ Internet Explorer versi 8, 9 atau 11 ○ Adobe Reader 9.0 dan ke atas |
| 6 | Adakah perkhidmatan SSM BizTrust tersedia sepanjang masa? | Perkhidmatan ini tersedia selama 7 hari seminggu dan 24 jam sehari. Walau bagaimanapun kelulusan bagi setiap permohonan adalah bergantung kepada penilaian permohonan. |
| 7 | Apakah jam operasi untuk perkhidmatan ini? | Portal SSM BizTrust akan disediakan: <p>(a) 24 jam dan 7 hari seminggu</p> <p>(b) Memproses permohonan akan dilakukan hanya pada waktu pejabat dan mengikut hari bekerja Wilayah Persekutuan.</p> <p>(c) Kelulusan bagi setiap permohonan akan dikenakan penilaian permohonan.</p> |
| 8 | Berapa banyak e-mel yang boleh digunakan untuk akaun SSM BizTrust? | Hanya satu alamat e-mel yang boleh digunakan untuk satu akaun SSM BizTrust. |
| 9 | Bagaimanakah untuk mengesahkan sebagai pengguna sebelum menggunakan sistem SSM BizTrust? | <p>Selepas membuat pendaftaran, pemberitahuan akan dihantar melalui e-mel. Anda juga akan menerima dua e-mel:</p> <p>(a) Kata laluan sementara</p> <p>(b) Kod pengesahan</p> <p>Langkah-langkah berikut diperlukan: Langkah 1: Masukkan alamat e-mel & kata laluan sementara untuk log masuk Langkah 2: Sahkan akaun anda.</p> |

FAQ – SSM BizTrust

| | | | | |
|------------------------|---|--|---|---|
| 10 | Apakah tahap akreditasi dan yuran untuk SSM Biz Trust? | Tahap | Prinsip SSM BizTrust | Yuran |
| | | Tahap 1 | Pendaftaran | RM 200 |
| | | Tahap 2 | Pendaftaran (Tahap 1) + Keselamatan <u>atau</u> Privasi | RM 1,500 |
| | | Tahap 3 | Pendaftaran (Tahap 1) + Keselamatan <u>dan</u> Privasi | RM 2,500 |
| *Tidak termasuk 6% GST | | | | |
| 11 | Apakah Prinsip SSM BizTrust? | Prinsip Pendaftaran | Prinsip Amanah Dalam Talian | |
| | | | Keselamatan | Privasi |
| | | Entiti didaftarkan dan berada dalam kedudukan yang baik dengan SSM dan mengikuti amalan perniagaan yang selaras dengan Prinsip Pendaftaran SSM BizTrust. | Entiti telah menyediakan perlindungan untuk melindungi keselamatan sistem (dari segi fizikal dan logik) sejajar dengan Kriteria Keselamatan SSM BizTrust. | Maklumat peribadi dikumpulkan, digunakan, disimpan, didedahkan dan dilupuskan dengan mematuhi komitmen dalam Notis Privasi Entiti selaras dengan Kriteria Privasi SSM BizTrust. |
| 12 | Bagaimana menggunakan SSM BizTrust? | Seal SSM BizTrust akan diberikan kepada pemohon melalui Portal SSM BizTrust. Seal itu perlu diletakkan ke laman web pemohon. Pengunjung laman web kemudiannya perlu mengklik pada seal, yang akan membawa mereka ke laman pengesahan SSM BizTrust untuk menunjukkan kesahihannya. | | |
| 13 | Bagaimana untuk layak mendapat SSM BizTrust? | Bagi entiti yang layak, penilaian akan dijalankan untuk memastikan entiti mematuhi ciri-ciri Prinsip dan Kriteria SSM BizTrust termasuk pendaftaran perniagaan, keselamatan dalam talian dan perlindungan maklumat. | | |
| 14 | Bagaimana untuk meletakkan Seal jika anda menggunakan platform media sosial | Pemohon boleh meletakkan ayat dan pautan SSM BizTrust pada laman web mereka untuk mengesahkan kesahihan SSM BizTrust; seperti "Enterprise ABC telah didaftarkan dengan SSM BizTrust. Sila klik pautan https://biztrust.ssm.com.my untuk menyemak. " | | |
| 15 | Bagaimanakah saya menyemak status permohonan saya? | Pemohon akan dimaklumkan melalui e-mel dan log masuk ke sistem SSM BizTrust dan klik "APPLY FOR BIZTRUST". | | |
| 16 | Apakah keperluan memuat naik dokumen sokongan? | Format dokumen yang diterima adalah PDF, JPEG, JPG, PNG dengan saiz maksimum ialah 5MB. | | |
| 17 | Bagaimana untuk mengawal penempatan BizTrust Seal pada tapak yang dibatalkan? | Pemohon yang berjaya akan mempunyai keistimewaan untuk meletakkan BizTrust Seal di laman web mereka dengan tandatangan digital atau awam yang unik yang hanya boleh digunakan oleh mereka. Apabila pengguna mengklik pada | | |

FAQ – SSM BizTrust

| | | <p>BizTrust Seal, pengguna akan dibawa ke laman pengesahan BizTrust untuk mengesahkan kesahihannya. Jika ada laman web lain yang mencuba untuk "spoof" seal tersebut, ia tidak akan berfungsi.</p> <p>Walaupun entiti yang mempunyai SSM BizTrust Seal pada mulanya mengikut Prinsip dan Kriteria SSM BizTrust dan kemudiannya melakukan aktiviti yang bercanggah dengan Prinsip dan Kriteria SSM BizTrust, entiti tersebut masih boleh menyimpan Seal di laman web mereka. Apabila pengguna mengklik pada Seal itu, ia akan menunjukkan bahawa penyertaan mereka dalam BizTrust telah Tamat atau Telah dibatalkan.</p> <p>Sama seperti di dunia fizikal, entiti boleh mendaftar dengan SSM untuk satu tujuan dan akhirnya melakukan sesuatu yang sama sekali berbeza. Entiti itu dalam dunia fizikal dan dalam talian masih membawa, atau ingin membawa, unsur-unsur SSM. Terdapat banyak aduan, siasatan, tindakan disiplin dan hukuman yang boleh didapati untuk pengguna dan SSM.</p> | | | | | | |
|------------|--|---|-----|------|------------|-----------------------|-----------|-------|
| 18 | Adakah terdapat Terma & Syarat yang jelas mengenai pembatalan salah laku mengikut budi bicara SSM? | <p>BizTrust adalah keistimewaan, bukan hak. Ia telah dimodelkan berdasarkan standard industri yang diiktiraf dan amalan terbaik global.</p> <p>Pembatalan BizTrust oleh SSM untuk salah laku, yang semata-mata ditakrifkan oleh SSM, adalah hak SSM sebagai pemilik dan pengendali SSM BizTrust.</p> | | | | | | |
| 19 | Apakah kaedah pembayaran yang tersedia untuk SSM BizTrust? | <p>Kaedah Pembayaran adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Kad Kredit (Visa dan Mastercard) (b) Kad Debit (Visa dan Mastercard) (c) Perbankan Dalam Talian | | | | | | |
| 20 | Bagaimana untuk mengesahkan bahawa pembayaran dibuat telah berjaya? | <p>Invois Cukai akan muncul pada skrin pemberitahuan pembayaran; Anda boleh mencetak resit dan simpan untuk rujukan anda. E-mel akan dihantar kepada anda untuk memberitahu bahawa pembayaran anda telah berjaya.</p> | | | | | | |
| 21 | Di mana saya boleh mencetak semula resit saya? | <p>Untuk mencetak semula resit, anda boleh log masuk ke sistem SSM BizTrust, klik "APLIKASI BIZTRUST" dan klik ikon "CUKAI INVOICE".</p> | | | | | | |
| 22 | Siapa yang patut saya hubungi jika saya menghadapi masalah mengenai SSM BizTrust? | <p>Jika anda menghadapi sebarang masalah atau mempunyai pertanyaan mengenai SSM BizTrust, sila hubungi:-</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pusat Perhubungan SSM di 03-7721 4000; b) Anda juga boleh menghantar faks kepada 03-7721 4001; Atau c) emel kepada enquiry@ssm.com.my <p>Waktu operasi Pusat Perhubungan:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DAY</th> <th>TIME</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Isnin-Ahad</td> <td>8.00 pagi-5.30 petang</td> </tr> <tr> <td>Cuti Umum</td> <td>tutup</td> </tr> </tbody> </table> | DAY | TIME | Isnin-Ahad | 8.00 pagi-5.30 petang | Cuti Umum | tutup |
| DAY | TIME | | | | | | | |
| Isnin-Ahad | 8.00 pagi-5.30 petang | | | | | | | |
| Cuti Umum | tutup | | | | | | | |

FAQ – SSM BizTrust

| | | |
|----|--|---|
| 23 | Bagaimana untuk mengesahkan status syarikat pada meterai SSM Biztrust? | <p>Klik pada logo SSM BizTrust di laman web organisasi</p> <p>* Adobe Reader mesti dipasang untuk melihat Sijil SSM BizTrust</p> <p><u>Untuk Internet Explore / Microsoft Edge Pengguna:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Klik pada Logo SSM BizTrust di laman web entiti.2. Halaman Pengesahan Seal akan dipaparkan.3. Klik Seal BizTrust SSM di sebelah kanan bawah.4. Status Pengesahan Tandatangan akan muncul dan menandakan status entiti pada SSM BizTrust. <p><u>Untuk Pengguna Google Chrome / Mac:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Klik pada Logo SSM BizTrust di laman web entiti,2. Muat turun Sijil SSM BizTrust dalam PDF,3. Buka Sijil SSM BizTrust yang disimpan,4. Klik Seal BizTrust SSM di bahagian bawah kanan,5. Status Pengesahan Tandatangan akan muncul dan menandakan status entiti pada SSM BizTrust. <p><u>Untuk pengguna mudah alih Android:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Klik pada Logo SSM BizTrust di laman web entiti,2. Klik pada "Jika anda tidak dapat melihat pdf, klik di sini" di laman web SSM BizTrust,3. Muat turun Sijil SSM Biztrust dalam PDF,4. Buka Sijil SSM BizTrust yang disimpan,5. Klik Seal BizTrust SSM di bahagian bawah kanan,<ol style="list-style-type: none">1. 6. Status Pengesahan Tandatangan akan muncul dan menandakan status entiti pada SSM BizTrust. |
|----|--|---|