



SOALAN LAZIM (FAQ): PROSES PERMOHONAN BAYARAN BALIK SSM MELALUI PORTAL RMS

1. Bilakah proses permohonan bayaran balik secara dalam talian melalui portal RMS bermula?

Semua permohonan bayaran balik perlu dikemukakan secara dalam talian melalui portal RMS bermula 1 Oktober 2025.

2. Bagaimanakah cara untuk pelanggan mengakses dan memohon bayaran balik?

- (a) Log masuk ke **SSM4U** → Pilih **RMS** → Akses **E-Services Public Portal**.
- (b) Pilih menu **Refund** dan lengkapkan borang permohonan.
- (c) Muat naik resit rasmi SSM dan dokumen sokongan.
- (d) Hantar permohonan.
- (e) E-mel pengesahan yang mengandungi **Refund Application Number** akan dihantar ke alamat e-mel berdaftar.
- (f) Tempoh pemprosesan bayaran balik boleh mengambil masa sehingga **30 hari bekerja**.

3. Apakah jenis kategori permohonan bayaran balik yang boleh dipilih oleh pelanggan SSM?

Terdapat dua (2) jenis kategori permohonan bayaran balik yang boleh dipilih oleh pelanggan SSM iaitu:

- (a) **Refund Form** - Untuk permohonan bayaran balik secara umum.
- (b) **My Transactions**: Untuk bayaran balik yang dibuat melalui portal berikut:
 - Xcess.

- *Asset Management System (AMS).*
- Sistem Pengurusan Stor (SPS);
- E-Perolehan;
- *Corporate Registry System (CRS); dan*
- Malaysian Business Reporting System (MBRS).

Sila pastikan pemilihan jenis kategori permohonan bayaran balik adalah betul bagi mengelakkan sebarang kelewatan dalam permohonan bayaran balik.

4. Apakah dokumen yang perlu dikemukakan bagi permohonan bayaran balik?

Pelanggan hendaklah melampirkan resit rasmi pembayaran SSM bersama-sama dokumen sokongan lain sebagai bukti pembayaran bagi kedua-dua jenis permohonan sama ada ***Refund Form*** atau ***My Transactions***. Pastikan semua dokumen yang dilampirkan adalah jelas dan dalam format yang boleh dibaca.

5. Bolehkah permohonan bayaran balik dikemukakan tanpa resit rasmi daripada SSM?

Ya, boleh. Sila muat naik sebarang dokumen sokongan sebagai bukti pembayaran. SSM akan membuat semakan lanjut sebelum memproses permohonan bayaran balik.

6. Adakah maklumat pelanggan disimpan dengan selamat?

Ya. **RMS Public Portal** menggunakan teknologi yang selamat untuk melindungi data dan butiran transaksi pelanggan.

7. Apakah maklumat yang wajib diberikan semasa mengisi permohonan bayaran balik?

Pastikan maklumat bank adalah aktif dan sah seperti berikut:

(a) Nama Bank

Contoh: Maybank, CIMB atau Public Bank.

(b) Nama pemilik akaun bank

Contoh: Jika pelanggan memilih akaun bank syarikat, sila pastikan nama pemegang akaun sepadan dengan butiran pengenalan yang berdaftar dengan pihak bank.

(c) Nombor akaun bank

Pastikan nombor akaun adalah aktif dan sepadan dengan nama pemegang akaun serta nombor pengenalan.

(d) Jenis Pengenalan

Pilih jenis pengenalan *Identification Type* yang disediakan dalam sistem.

(e) Nombor Pengenalan

Pastikan nombor pengenalan adalah sepadan dengan nama pemegang akaun dan butiran akaun bank.

Contoh: Masukkan Nombor Pengenalan (contohnya: Nombor Pendaftaran Perniagaan atau Nombor Pendaftaran Syarikat / Nombor Pasport / Nombor Polis / Nombor Tentera / Nombor Kad Pengenalan Baharu, atau Nombor Kad Pengenalan Lama).

8. Bagaimanakah pelanggan dapat mengetahui bahawa permohonan bayaran balik telah berjaya dihantar kepada SSM?

Setelah permohonan berjaya dihantar, pelanggan akan menerima e-mel pengesahan daripada rmsadmin@ssm.com.my.

9. Bagaimanakah pelanggan boleh menyemak status permohonan bayaran balik?

Status permohonan bayaran balik akan dihantar melalui e-mel daripada rmsadmin@ssm.com.my atau noreply-ifast@ssm.com.my. Sila semak e-mel yang berdaftar secara berkala.

10. Bagaimanakah pelanggan boleh mendapatkan bantuan sekiranya tidak menerima sebarang e-mel daripada SSM berhubung permohonan bayaran balik?

Pelanggan boleh menghantar e-mel butiran permohonan bayaran balik kepada refund@ssm.com.my atau enquiry@ssm.com.my untuk semakan lanjut.

11. Apakah yang berlaku sekiranya maklumat bank yang diberikan dalam permohonan bayaran balik tidak tepat?

Sekiranya maklumat bank yang diberikan tidak sah atau tidak tepat, permohonan bayaran balik tidak dapat diproses dan berkemungkinan mengalami kelewatan. SSM akan memaklumkan perkara tersebut kepada pelanggan melalui e-mel berserta butiran maklumat bank yang tidak sah. Pelanggan dikehendaki mengemas kini dan menghantar semula maklumat bank yang betul melalui pautan yang disediakan dalam e-mel berkenaan. Sekiranya tiada maklum balas diterima atau pengemaskinian dibuat lewat, tempoh pemprosesan bayaran balik mungkin mengambil masa melebihi 30 hari bekerja.

12. Apakah yang berlaku kepada permohonan bayaran balik yang telah dikemukakan sebelum pelancaran portal bayaran balik di RMS?

Sekiranya pelanggan masih belum menerima sebarang maklum balas bagi permohonan yang dikemukakan **sebelum 1 Oktober 2025**, sila e-melkan butiran bayaran balik dan dokumen sokongan kepada refund@ssm.com.my untuk bantuan lanjut. Sila berikan maklumat berikut untuk semakan lanjut pihak SSM.

- (a) Nombor Rujukan Bayaran balik (Refund) – (contoh: 00071/2024, 00625/2025)
- (b) Nama Entiti – (Nama Syarikat / Nama Perniagaan / Nama LLP)
- (c) Nombor Entiti – (Nombor Pendaftaran Syarikat / Nombor Pendaftaran Perniagaan/ Nombor Kad Pengenalan Pemilik perniagaan)
- (d) Nama Pemohon

13. **Adakah SSM menerima permohonan bayaran balik bagi transaksi yang melebihi dua (2) tahun?**

Ya. Buat masa ini, SSM masih menerima permohonan bayaran balik yang melibatkan transaksi melebihi dua (2) tahun. Sebarang perubahan kepada polisi SSM berkaitan permohonan bayaran balik akan dimaklumkan kepada pelanggan melalui portal RMS dan FAQ.

14. **Adakah alamat e-mel teamsupport_fin@ssm.com.my masih boleh digunakan oleh pelanggan?**

Tidak. Mulai 15 Januari 2026, semua pertanyaan berkaitan bayaran balik hendaklah disalurkan kepada alamat e-mel refund@ssm.com.my atau enquiry@ssm.com.my bagi tujuan pemantauan berpusat.