

DUITNOW QR 商户服务  
和 HLB BIZBUDDY 应用程序

## 常见问题

---

### 1. 什么是 HLB BizBuddy 应用程序?

HLB BizBuddy 应用程序是商户透过 DuitNow QR，即“马来西亚全国标准二维码”，接收客户支付的应用程序。您还可以使用微信支付接收来自中国电子钱包用户的跨境支付。

### 2. 什么是 DuitNow QR?

DuitNow QR 是由马来西亚国家银行 (BNM) 制定的马来西亚全国标准二维码，可让您接收来自马来西亚所有参与银行和电子钱包的扫码支付，例如 HLB Connect App、Maybank2U/MAE App、CIMB Clicks App、Shopee Pay、Boost、Touch N Go 等。

### 3. 什么是微信支付 QR?

微信支付 QR 可让您接收来自中国钱包用户的支付。

### 4. 什么是 Cross-Border QR?

Cross-Border QR 可让您接收来自新加坡，泰国和印度尼西亚访客的扫码支付。

### 5. HLB BizBuddy 应用程序接受哪些类型的支付?

目前，HLB BizBuddy 应用程序支援商户生成的 DuitNow QR，Cross-Border QR 和微信支付 QR，动态二维码和静态二维码皆可使用。

## 6. 国际访客如何在马来西亚扫码支付?

新加坡, 泰国和印度尼西亚访客可使用他们的银行和电子钱包来扫描您的 DuitNow QR 并进行支付。

## 7. 如何申请 Cross-Border QR?

此项服务已自动为所有 HLB DuitNow QR 商户激活。

## 8. 使用 HLB BizBuddy 应用程序的最低条件是什么?

申请人必须是拥有马来西亚公司委员会注册文件或营业执照的商户才能注册此项服务。

## 9. 申请 HLB BizBuddy 须符合什么条件?

申请人需在马来西亚公司委员会 (SSM) 持有注册企业、有效营业执照或许可证皆符合申请资格。

同时建议申请人开设豐隆银行或豐隆伊斯兰银行往来/储蓄账户, 以享有更简化的注册流程。

所有申请都将根据具体情况进行审查。

## 10. 如何开设豐隆银行/豐隆伊斯兰银行往来/储蓄账户?

豐隆银行提供上门服务, 我们的存款客户经理将上门为您开户。点击[此处](#)进行预约。或者, 您可以亲临全国任何一家豐隆银行分行。点击[此处](#)查看我们的分行位置。

提醒您记得携带以下文件:

- a. 身份证
- b. 马来西亚公司委员会注册文件 (SSM) /营业执照

**11. 商家在使用 HLB BizBuddy 应用程序时是否有任何交易限制?**

一般来说，银行对商户没有设定交易限制，然而，收款人的 DuitNow QR 的交易限制将依据自行的电子钱包或手机银行应用程序所设定的限制。

**12. 使用 HLB BizBuddy DuitNow QR 需要付费吗?**

目前至 2023 年 6 月 30 日不收费。

**13. 使用 Cross-Border QR 需要付费吗?**

目前至 2023 年 6 月 30 日不收费。

**14. 收到的 Cross-Border QR 的付款是以外币或马币(MYR) 的形式记录?**

销售数额和结算数额会以马币(MYR) 为货币格式。

**15. 如何下载 HLB BizBuddy 应用程序?**

欲使用此服务，您可从 Google Play Store (安卓) 或 Apple App Store (iOS) 下载 HLB BizBuddy 应用程序。

**16. 使用 HLB BizBuddy 应用程序的手机需符合什么设备条件?**

- 安卓: 安卓 8.1 和以上
- iOS: iOS 10 和以上

**17. 可否在国外登录 HLB BizBuddy 应用程序?**

HLB BizBuddy 应用程序可在海外旅行时登入，但无法接收其他货币的付款。

## 18. BizBuddy 应用程序拥有哪些功能和服务？

- Menjana QR Statik dan Dinamik 生成静态和动态二维码
- 收到支付时，您将收到推送通知。
- 查阅交易记录
- 下载每日销售报告和每月结算报告
- 创建子账号，并且设置子账号用户的 ID、PIN 和管理权限
- 对当天的交易进行即时退款

## 19. 如何启动 11HLB BizBuddy 应用程序？

**第一步：**注册完成后，您将收到电子邮件，电子邮件内包含下载应用程序的链接以及 HLB BizBuddy 的用户 ID 和密码/PIN 码。

**第二步：**从 Google Play Store 或 Apple App Store 下载 HLB BizBuddy 应用程序。

**第三步：**使用您电子邮件收到的 HLB BizBuddy 用户 ID 和密码/PIN 码登录应用程序。

**第四步：**启动 HLB BizBuddy 应用程序并开始接受付款。

## 20. 我没有收到用户 ID 和密码/PIN 码。我应该怎么办？

用户 ID 和密码/PIN 码将发送到您注册的电子邮件中，有效期为十四 (14)天。如果您没有收到电子邮件或您的密码/PIN 码已过期，请致电 03-2777 1297 联系我们的商户服务中心寻求帮助，或者您也可以点击应用程序上的“忘记密码”选项以获取请新的临时密码。

## 21. 我尝试登录已超过三 (3) 次，并且我的账号被停用。如何重新激活它？

请致电 03-2777 1297 联系我们的商户服务中心或发送电子邮件至 HLB BizBuddy Team [QRBizBuddy@hlbb.hongleong.com.my](mailto:QRBizBuddy@hlbb.hongleong.com.my) 以获取更多信息/协助重新激活您的账号。

## 22. 商户和收银员有什么区别？

### 商家：

- 在应用程序中是“管理员”角色
- 可完全使用和掌控所有功能服务
- 管理收银员（也称为应用程序上的其他用户 ID）的权限
- 能够注册和管理多达五 (5) 名收银员

### 收银员（用户 ID）：

- 在应用程序中是“收银员”角色
- 只能查看本身的交易。
- 收银员的用户 ID 和 PIN 码只能由管理员创建和编辑

## 23. 作为商户，我如何管理商户资料？

在个人资料中，选择“管理用户”，您可以对个人资料进行更改。

## 24. 商户如何管理收银员？

在个人资料中，选择“管理用户”。商户可以通过添加新用户、更改 PIN 码、编辑详细资料和停用用户 ID 来管理收银员。

## 25. 如何切换到另一个用户 ID？

在同一个应用程序中，您可以交替不同的管理账号和登入不同的用户 ID。您只需登出 HLB BizBuddy 应用程序，并使用另一个用户 ID 登录。

## 26. 我可以注册和管理超过一 (1) 名收银员吗?

可以, 完成注册后, 您最多可以添加和管理五 (5) 名收银员。

## 27. 如何使用 DuitNow QR 向我的客户收款?

您可生成二维码, 然后让您的客户扫描您的二维码以完成收款, 您的客户可使用

HLB Connect App、MAE App、CIMB Clicks App、GrabPay、Shopee Pay 等其他银行应用程序进行扫描支付。

## 28. 客户扫码付款需要多长的时间处理?

DuitNow QR 支付将会即时处理。

## 29. 我如何知道客户的付款是否成功?

一旦您的客户扫码支付, 您将收到有关您成功收款的实时通知。您还可以在应用程序中, 透过点击“看板” > “交易”按钮检查成功的交易。以下列表为交易记录中会出现的状态。

Status 状态	Definisi 定义
成功	交易成功
已退款	退款成功
失败	交易失败
未付款	生成的二维码并没有接收付款

## 30. 我没有收到付款成功的通知, 但客户声称付款成功。我应该怎么办?

在发放您的产品/服务之前, 您可以透过应用程序点击“看板” > “交易”按钮来检查的成功交易。



### **31. 进行可退款交易的有效时限是多久？**

您可以为同一天进行的交易向客户退款。对于超过一天的可退款交易，请致邮给我们 [QRBizBuddy@hlbb.hongleong.com.my](mailto:QRBizBuddy@hlbb.hongleong.com.my) 申请您的退款。

### **32. 我无法生成二维码，我应该怎么做？**

如果您在使用 HLB BizBuddy 应用程序时遇到问题，请尝试以下任一方法：

- 检查您的数据连接
- 清除 App Store 和 Google Play Store 上的缓存和数据
- 更新至最新版本的 HLB BizBuddy 应用程序
- 卸载并重新安装应用程序

### **33. 如果因商户/收银员或客户的失误导致收到的金额不正确，该怎么办？**

您应该直接与您的客户解决争议。您可以为错误的交易进行退款，或者如果需要进一步调查，您可以将您的情况报告至 [Merchanthelpdesk@hlbb.hongleong.com.my](mailto:Merchanthelpdesk@hlbb.hongleong.com.my) 或致电 03-2777 1297 联系我们。

### **34. 我在什么时候会收到 DuitNow QR 的结算金额？**

您的款项将在下一个工作日汇入您的豐隆银行或豐隆伊斯兰银行账户。您也可以透过 HLB BizBuddy 应用程序下载您的结算报告。

### **35. 我在什么时候会收到微信支付 QR 的结算金额？**

您的款项将在下一个工作日汇入您的豐隆银行或豐隆伊斯兰银行账户。



### **36. 我无法透过 HLB BizBuddy 应用程序进行任何交易。我应该怎么办？**

如果您在使用 HLB BizBuddy 应用程序时遇到问题，请尝试以下任一方法：

- 重新登录 HLB BizBuddy 应用程序
- 检查数据链接
- 更新至最新版的 HLB BizBuddy 应用程序
- 卸载并重新安装应用程序

### **37. 如果付款交易没有出现在 HLB BizBuddy 应用程序中，该怎么做？**

您可以刷新您的交易页面。如果交易仍未显示，可能是由于以下原因：

- 客户付款失败
- 网络连接不佳
- 商家的 DuitNow QR 服务已停用

### **38. 我丢失了已下载 HLB BizBuddy 应用程序的智慧型手机。我应该怎么办？**

如果您丢失了智慧型手机，若没有密码/PIN 码，他人都无法登录该应用程序。电子设备中不储存客户的任何资料。建议您致电 03-2777 1297 联系我们的商户服务中心，立即停用该账户。一旦您准备在新电子设备上安装使用应用程序，请通知我们的商户服务中心为您重新激活账户。

### **39. 如何在使用 HLB BizBuddy 应用程序，有效保障我账户的安全？**

您可依照以下的简单指南：

- 妥善看管您的手机
- 请勿分享您的用户 ID 和密码/PIN 码
- 请勿分享您的豐隆银行/豐隆伊斯兰银行的银行账号资讯
- 通过注册脸部识别、指纹识别和 PIN 码来保护您的手机

#### **40. 有哪些可使用的二维码类型?**

**动态二维码:** 此二维码将显示您的账户资讯和嵌入所需支付的交易金额。您的客户无需输入付款金额即可完成扫描支付。

**静态二维码:** 此二维码包含您的账户资讯。您的客户必须在扫描二维码后, 输入付款金额, 以完成支付。

#### **41. 我如何确定该二维码是可正常使用的?**

您可以使用 HLB Connect 应用程序扫描并支付 RM0.01 以测试您的二维码, 并透过您的 HLB BizBuddy 应用程序检查交易是否成功。

#### **42. 可以更换或修改 DuitNow QR 标志、QR 设计或 HLB DuitNow QRQR 电子档吗?**

不可以。您不能对 DuitNow QR 进行任何更改, 因为这可能会影响 DuitNow QR 的服务。

#### **43. 商户如何收到 DuitNow QR 入门套件?**

已注册 HLB BizBuddy 应用程序的商家（不包括选择基本配套的商家）有资格获得入门套件。

商户将在获得申请批准后的十 (10) 个工作日内，透过邮件收到 DuitNow QR 入门套件。

或者，商户可以按照以下步骤透过 HLB BizBuddy 应用程序生成、下载和打印您独有的静态二维码：

- a) 登录 HLB BizBuddy 应用程序
- b) 选择“下载二维码”的快捷键以导航到启用二维码的列表
- c) 选择“DuitNow QR”或“微信支付 QR”生成您的二维码
- d) 点击“下载二维码”并将 QR 图像保存在您的手机文件夹中
- e) 列印已下载的二维码，并在您的营业场所展示二维码，供客户扫描和付款

#### **44. 为什么我需要 HLB BizBuddy DuitNow QR 入门套件?**

您可以在您的商店/门市/餐厅展示 DuitNow QR 入门套件，以接收客户的无现金支付。

#### **45. 如果我需要多个或需要更换 DuitNow QR 立牌，该怎么做?**

您可以致邮给我们 [QRBizBuddy@hlbb.hongleong.com.my](mailto:QRBizBuddy@hlbb.hongleong.com.my)，并说明您需要更换的原因，我们将向您发送另一个 DuitNow QR 入门套件。这视供应情况而定。

或者，您可以登录您的 BizBuddy 应用程序，并点击“下载 QR”以列印您的 DuitNow QR。