FIRST GRADE RESOURCES SDN BHD

(No. Pendaftaran SSM: 974675-H)

MANUAL POLISI & PROSEDUR

Afflora Sistem Affiliate Hibrid

Dokumen Kemukaan Kepada:

Agensi Jualan Langsung (AJL)

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri & Hal Ehwal Pengguna (KPDN)

Kod Dokumen	PLS-AFF-001
Tarikh Disediakan	30 Jun 2026
Versi	1.0
Bahasa	Bahasa Melayu
Disediakan oleh	Mohd Faiz Fakhrulrazi bin Mohd Affandy
Diluluskan oleh	Pengarah Urusan — Zulkifli bin Yusop
Rujukan Undang-undang Utama	Akta 500, PDPA 2010, CPA 1999, CA 1999, SST 2018
Status	SULIT — UNTUK KEMUKAAN AJL SAHAJA

KANDUNGAN MANUAL

no	Bahagian	Jenis Polisi	Kandungan
1	BAHAGIAN B	Polisi Transaksi & Pembayaran	Gateway, Penipuan, AML/KYC, Komisen, SST, Keselamatan

BAHAGIAN B

POLISI TRANSAKSI & PEMBAYARAN DALAM TALIAN

Akta Bank Negara Malaysia | Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 | Akta AMLA 2001 | Garis Panduan BNM e-Pembayaran

B1. POLISI GATEWAY PEMBAYARAN

Mematuhi: Garis Panduan e-Pembayaran BNM | Garis Panduan Sistem Pembayaran BNM | PCI-DSS v4.0

B1.1 Kaedah Pembayaran Yang Diterima

Kad Kredit/Debit	Visa, Mastercard, — melalui gateway berlesen
Perbankan Dalam Talian (FPX)	Semua bank utama Malaysia, toyyib pay dan xendit
Dompet Digital	Touch 'n Go eWallet, GrabPay, ShopeePay, Boost, Maybank QRPay, Duitnow Qr
Pindahan Bank (Manual)	Untuk pesanan korporat di atas RM5,000 (pra-kelulusan diperlukan)

B1.2 Keselamatan Transaksi

- Semua transaksi dienkripsi menggunakan SSL/TLS 1.3 minimum.
- Data kad pembayaran TIDAK disimpan di pelayan Syarikat — diproses sepenuhnya oleh gateway PCI-DSS compliant.
- Pengesahan dua faktor (2FA) digalakkan untuk semua akaun.
- Sistem pemantauan penipuan 24/7 dijalankan oleh pemproses pembayaran dan Syarikat.

B1.3 Pengesahan dan Kegagalan Pembayaran

- Pengesahan pembayaran akan diterima dalam masa 1-5 minit untuk kebanyakan kaedah.
- Untuk FPX, pengesahan adalah serta-merta apabila transaksi disahkan oleh bank.
- Jika pembayaran gagal, pelanggan akan dimaklumkan serta-merta dan boleh cuba semula atau pilih kaedah lain.
- Pesanan hanya akan diproses setelah pembayaran disahkan. Syarikat tidak bertanggungjawab ke atas kelewatan akibat masalah pihak bank.

B1.4 Matawang dan Harga

- Semua harga dalam Ringgit Malaysia (RM) melainkan dinyatakan sebaliknya.
- Untuk transaksi antarabangsa, kadar pertukaran mata wang ditentukan oleh pemproses pembayaran pada masa transaksi.
- Syarikat tidak bertanggungjawab ke atas yuran pertukaran mata wang yang dikenakan oleh bank penerbit.

B2. POLISI PENCEGAHAN PENIPUAN DAN CHARGEBACK

Mematuhi: Akta Jenayah Komputer 1997 | Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 | Garis Panduan Penipuan BNM

B2.1 Langkah Pencegahan Penipuan

- Sistem pengesanan penipuan automatik memantau semua transaksi untuk corak mencurigakan.
- Transaksi berisiko tinggi mungkin memerlukan pengesahan tambahan (OTP, semakan ID).
- Had transaksi harian dikenakan untuk melindungi pengguna daripada akses tidak dibenarkan.

B2.2 Prosedur Chargeback

Chargeback adalah pertikaian yang dimulakan oleh pemegang kad melalui bank mereka. Apabila chargeback diterima:

1. Syarikat akan disasarkan oleh bank pemegang kad untuk memberikan bukti transaksi.
2. Syarikat akan mengumpulkan bukti pesanan, penghantaran, dan komunikasi pelanggan.
3. Syarikat akan menyerahkan bukti kepada gateway pembayaran dalam tempoh yang ditetapkan (biasanya 5-7 hari bekerja).
4. Keputusan akhir dibuat oleh bank atau rangkaian kad (Visa/Mastercard).

AMARAN: Chargeback palsu atau penipuan (friendly fraud) adalah kesalahan jenayah di bawah Akta Penipuan dan akta berkaitan. Syarikat berhak mengambil tindakan undang-undang terhadap mana-mana pihak yang menyalahgunakan proses chargeback.

B3. POLISI AML/KYC (PENCEGAHAN PENGUBAHAN WANG HARAM)

Mematuhi: Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001 (AMLA) | Garis Panduan BNM

B3.1 Keperluan Pengesahan Identiti (KYC)

Syarikat menjalankan prosedur Kenali Pelanggan Anda (KYC) sebagai kewajipan undang-undang:

Tahap 1 (Ahli Hybrid Affiliate)	MyKad + maklumat akaun bank (nombor akaun dan penyata bank muka depan) + borang atas talian pendaftaran lengkap + tin number
Tahap 2 (Akaun Korporat)	Dokumen SSM + borang M & A + pengarah syarikat

B3.2 Pemantauan Transaksi

- Sistem automatik memantau corak transaksi yang tidak biasa atau mencurigakan.
- Transaksi yang melebihi ambang tertentu akan dibendera untuk semakan manual.
- Syarikat berhak menangguhkan atau membekukan akaun yang menunjukkan tanda-tanda pengubahan wang haram sementara siasatan dijalankan.

B3.3 Pelaporan

- Syarikat mematuhi kewajipan melaporkan transaksi mencurigakan kepada Unit Perisikan Kewangan (Financial Intelligence Unit) di bawah Bank Negara Malaysia.
- Pelaporan ini adalah rahsia (tipped-off prohibition) — pelanggan TIDAK akan diberitahu jika laporan dibuat tentang mereka.

B4. POLISI PEMBAYARAN KOMISEN AFFILIATE

Mematuhi: Akta Jualan Langsung dan Anti-Piramid 1993 | Akta Cukai Pendapatan 1967 | Peraturan-Peraturan AJL 2023

B4.1 Jadual Pembayaran

Kekerapan Pembayaran	Bulanan - Ahli boleh mengeluarkan duit melalui sistem mengikut keperluan.
Tempoh Pengiraan	Prestasi bulan sebelumnya (1hb - akhir bulan)
Ambang Minimum	Ambang minimum yang di kenakan adalah RM 10
Kaedah Pembayaran	Pindahan bank terus ke akaun berdaftar sahaja
Matawang	Ringgit Malaysia (RM)

B4.2 Potongan dan Cukai

- Syarikat akan memotong cukai Cukai Pegangan (Withholding Tax) jika berkenaan mengikut Akta Cukai Pendapatan 1967.
- Ahli bertanggungjawab mengisytiharkan pendapatan komisen dalam Borang Cukai Pendapatan tahunan mereka.
- Jika komisen dibayar berlebihan akibat kesilapan teknikal, Syarikat berhak menolak lebihan dari pembayaran berikutnya.

B4.3 Pertikaian Komisen

- Pertikaian komisen mesti dilaporkan dalam tempoh 30 hari dari tarikh penyata dikeluarkan.
- Syarikat akan menyiasat dan memberikan maklum balas dalam tempoh 21 hari bekerja.
- Rekod sistem Syarikat adalah muktamad dalam menentukan jumlah komisen yang layak diterima, melainkan terbukti berlaku kesilapan teknikal.

B5. POLISI PENETAPAN HARGA DAN CUKAI (SST)

Mematuhi: Akta Cukai Jualan 2018 | Akta Cukai Perkhidmatan 2018 | Garis Panduan RMCD (Jabatan Kastam)

B5.1 Paparan Harga

- Semua barangan yang dipaparkan di laman web tidak termasuk SST dan sekiranya ada caj SST akan di nyatakan di laman akhir pembelian produk.
- SST yang berkenaan akan ditunjukkan secara berasingan semasa proses daftar keluar (checkout).
- Jumlah akhir yang perlu dibayar termasuk SST, caj penghantaran, dan yuran lain (jika ada) akan dipaparkan dengan jelas sebelum pembayaran disahkan.

B5.2 Kadar SST

Cukai Jualan (barangan tertentu)	10% bergantung kepada kategori produk

B5.3 Invois dan Resit

- Invois akan dikeluarkan untuk setiap transaksi mengikut keperluan LHDN Malaysia.
- Resit pembayaran akan dihantar ke e-mel berdaftar pelanggan dalam masa 24 jam.
- Untuk tujuan tuntutan SST perniagaan, sila pastikan nombor pendaftaran SST syarikat anda dikemaskini dalam profil akaun.

B6. POLISI KESELAMATAN TRANSAKSI

Mematuhi: PCI-DSS v4.0 | ISO/IEC 27001 | Akta Keselamatan Siber 2022 | PDPA 2010

B6.1 Piawaian Keselamatan

- Platform e-dagang Syarikat mematuhi PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) Tahap 1 — piawaian keselamatan tertinggi industri.
- Semua komunikasi data dienkripsi menggunakan TLS 1.3 atau lebih tinggi.
- Ujian penembusan (penetration testing) dijalankan oleh pihak ketiga bertauliah sekurang-kurangnya sekali setahun.
- Sistem mengesan pencerobohan (IDS/IPS) beroperasi 24/7.

B6.2 Respons Insiden Keselamatan

5. Apabila pelanggaran data dikesan, Syarikat akan menilai skop dan impak dalam masa 4 jam.
6. Jika maklumat peribadi terjejas, Syarikat akan memaklumkan Pesuruhjaya Perlindungan Data (PDPC) dalam masa 72 jam seperti dikehendaki oleh PDPA.
7. Pengguna yang terjejas akan dimaklumkan secara langsung dalam masa yang munasabah dengan maklumat tentang data yang terlibat dan langkah perlindungan yang perlu diambil.
8. Syarikat akan mengambil langkah segera untuk mengendalikan dan membaiki kelemahan yang menyebabkan insiden.