FAQ (ENG)

General Info

MyBorderPass – Objective

I. To ensure smooth and efficient Immigration clearance for arrival & departure at Kuala Lumpur International Airport (KLIA) Terminal 1 & Terminal 2. This application is **intended exclusively** for **Malaysia passport holders**.

II. **MyBorderPass** or **Malaysia Digital Arrival Card** (MDAC)

a) The main difference between **MyBorderPass** and **Malaysia Digital Arrival Card (MDAC)** are as follows:

- MyBorderPass is exclusively for Malaysian citizens, it facilitates immigration clearance process.

- MDAC is for foreign travelers entering Malaysia to facilitate collection data and traveler information in order to enhance efficiency and security of border control procedure.

b) To use MyBorderPass, 40 dedicated autogates lane are provided at arrival and departure checkpoints at both Terminal 1 and Terminal 2 KLIA. These autogates are equipped with advanced technology such as QR Code scanning and Face Recognition by integrating the features of *Artificial Intelligence* (AI). This system allows and expedite immigration process for for Malaysian passport holder. The whole process takes between 5-7 seconds.

1. What is MyBorderPass application?

MyBorderPass is a new initiative by Ministry of Home Affairs that uses QR code and Facial Recognition technology to expedite immigration process for seamless movement at border checkpoint.

2. Who can use MyBorderPass?

- Malaysian.
- Age: No age limit.
- Height: At least 120cm tall.
- Possess a Smartphone.

3. Who is eligible to use MyBorderPass?

Currently, MyBorderPass is exclusively for Malaysian Passport holder. Expansion of usage to non-Malaysian travelers will be implemented in stages.

4. Is MyBorderPass mandatory to Malaysian for Immigration clearance?

No. Malaysian can still choose to use the autogate passport or manual counter for Immigration clearance.

5. Do travelers need to bring their passport?

Yes. Travelers are still required to bring their passports. It is a mandatory travel document for crossing borders.

6. What are the benefits for traveler using MyBorderPass application?

- Easy-to-use and user friendly.
- Faster clearance process at Immigration checkpoints.
- Travel restriction will be notified in advance (if applicable).

7. Where can MyBorderPass be used?

Currently, MyBorderPass can only be used at CIQ Bangunan Sultan Iskandar (BSI), Kompleks Sultan Abu Bakar (KSAB), Johor, KLIA Terminal 1 and KLIA Terminal 2.

8. **How to register?**

- Android – Download from Google Play Store : Min supported version - Android 8.0 and above.

- iOS – Download from Apple App Store
  iOS – Min supported version – iOS 12 and above.

9. **Minimum Mobile Device Requirements**

Minimum 3GB RAM and above.

10. **What is the colour indicator of generated MyBorderPass QR code?**

Green : Apps will generate a dynamic QR with specific expiring time for clearance.

Red : User is under review or flagged for further verification. Apps will prompt the user 'Refer to the Immigration Manual Counter".

Grey : Passport Expired. This QR is unreadable at the clearance.

Orange : Your passport is set to expire in less than 6 months. Be sure to renew your passport prior to your trip.

11. **Can I access MyBorderPass QR code without the internet connection?**

Not at this moment. It will be available soon.

12. **What should I do if MyBorderPass QR code cannot be generated or face cannot be recognized?**

You may proceed to Immigration counter for clearance.

13. **How do I use MyBorderPass when I reach the Entry & Exit?**

You can use the QR code / face recognition during immigration clearance. You just need to launch the app to have the QR code generated.

14. When should I generate the QR Code?

Within 24 hours upon arrival or departure on the same calendar date as to verify the eligibility of traveler or passenger.

15. Can I use MyBorderPass to register my dependents in the application?

Not at this moment. It is currently available for registered MyBorderPass user only. For the time being, registration must be done using the same device for each individual.

16. Is MyBorderPass applicable for group clearance?

No, at this moment. Currently, MyBorderPass is only applicable for single travelers.

17. Can I screenshot MyBorderPass QR code?

No.

18. Do I need to register again for next travel?

No. You only need to register once.

19. Do I need to re-register after passport renewal?

No. If you renewed your passport, after Log In go to Menu and choose Update Passport.

20. What if I change new phone / device?

At home screen before Log In choose menu and then forget Log In / Change Device.

FAQ (BAHASA MELAYU)

<u>Maklumat Am</u>

MyBorderPass – Objektif

I. Untuk memastikan pemeriksaan imigresen yang lancar dan cekap bagi ketibaan dan pelepasan di Terminal 1 & Terminal 2 Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA). Aplikasi ini dilaksanakan secara eksklusif untuk pemegang pasport Malaysia.

II. **MyBorderPass** atau **Malaysia Digital Arrival Card** (MDAC)

c) Perbezaan utama antara MyBorderPass dan Malaysia Digital Arrival Card (MDAC) adalah seperti berikut:

- MyBorderPass adalah khusus untuk warganegara Malaysia bagi memudahkan proses pemeriksaan imigresen.

- MDAC adalah untuk pengembara asing yang memasuki Malaysia dalam memudahkan pengumpulan data dan maklumat pengembara sekaligus meningkatkan kecekapan dan keselamatan prosedur kawalan sempadan.

d) Untuk menggunakan MyBorderPass, 40 lorong autogate telah disediakan di pusat pemeriksaan ketibaan dan pelepasan Terminal 1 dan Terminal 2 KLIA. Kesemua autogate ini dilengkapi dengan teknologi pengimbasan Kod QR dan Pengecaman Wajah dengan menyepadukan ciri-ciri Kecerdasan Buatan (AI). Sistem ini dapat mempercepatkan proses imigresen bagi pemegang pasport Malaysia di mana keseluruhan proses hanya mengambil masa di antara 5-7 saat.

1. **Apakah itu aplikasi MyBorderPass?**

   MyBorderPass adalah inisiatif baru oleh Kementerian Dalam Negeri yang menggunakan teknologi kod QR dan pengecaman wajah untuk mempercepatkan proses imigresen.

2. **Siapakah yang boleh menggunakan MyBorderPass? ·**

   - Warganegara Malaysia.
   - Tiada had umur. ·
   - Tinggi sekurang-kurangnya 120cm.
   - Mempunyai telefon pintar (Smartphone).

3. **Siapakah yang layak menggunakan MyBorderPass?**

   Pada masa ini, MyBorderPass hanya khusus untuk pemegang Pasport Malaysia. Perluasan penggunaan kepada bukan warganegara Malaysia akan dilaksanakan secara berperingkat.

4. **Adakah penggunaan MyBorderPass diwajibkan untuk rakyat Malaysia bagi pelepasan Imigresen?**

   Tidak. Rakyat Malaysia boleh memilih untuk menggunakan autogate pasport atau kaunter manual bagi pelepasan Imigresen.

5. **Adakah pengembara perlu membawa pasport mereka?**

   Ya. Pengembara masih diwajibkan untuk membawa buku pasport mereka. Ia adalah dokumen perjalanan wajib untuk perjalanan antarabangsa.

6. **Apakah kelebihan menggunakan aplikasi MyBorderPass?**
   - Mudah digunakan dan mesra pengguna. ·
   - Proses pelepasan yang lebih cepat di pusat pemeriksaan Imigresen.
   - Status sekatan perjalanan dapat diketahui lebih awal (jika berkenaan).

7. **Di manakah MyBorderPass boleh digunakan?**

Pada masa ini, MyBorderPass boleh digunakan di CIQ Bangunan Sultan Iskandar (BSI), Kompleks Sultan Abu Bakar (KSAB), Johor dan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) Terminal 1 dan Terminal 2.

8. **Bagaimana cara untuk mendaftar?**

- Android – Muat turun dari Google Play Store: Versi minimum yang disokong Android 8.0 dan ke atas.

- iOS – Muat turun dari Apple App Store iOS – Versi minimum yang disokong IOS 12 dan ke atas.

9. **Keperluan Minimum Peranti Mudah Alih**

Minimum 3GB RAM dan ke atas.

10. **Apakah penunjuk warna bagi kod QR MyBorderPass yang dijana?**

Hijau : Aplikasi akan menghasilkan QR dinamik dengan tempoh masa yang tertentu.

Merah : Nama pengguna dalam senarai semakan. Aplikasi akan meminta pengguna merujuk ke kaunter manual imigresen.

Kelabu : Pasport tamat tempoh. QR ini tidak boleh dibaca semasa pemeriksaan.

Oren : Pasport akan tamat dalam tempoh masa kurang daripada 6 bulan. Pengembara perlu memastikan pasport diperbaharui sebelum perjalanan.

11. **Bolehkah saya mengakses kod QR MyBorderPass tanpa sambungan internet?**
Tidak.

12. **Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya kod QR MyBorderPass tidak dapat dijana atau wajah tidak dapat dikenali?**
Pengembara boleh hadir ke kaunter Imigresen untuk pemeriksaan.

13. **Bagaimanakah cara untuk menggunakan MyBorderPass di Pintu Masuk & Keluar?**
Pengembara boleh menggunakan kod QR / pengecaman wajah semasa melalui lorong pemeriksaan imigresen,

14. **Bilakah saya perlu menjana Kod QR?**
Dalam tempoh masa 24 jam sebelum ketibaan atau pelepasan pada tarikh yang sama untuk mengesahkan status pengembara atau pelancong.

15. **Bolehkah saya menggunakan MyBorderPass untuk mendaftar tanggungan saya dalam aplikasi?**
Tidak. MyBorderPass hanya tersedia untuk individu yang berdaftar sahaja.

16. **Adakah MyBorderPass boleh digunakan untuk pelepasan berkumpulan?**
Tidak. Pada masa ini, MyBorderPass hanya boleh digunakan untuk pengembara secara individu.

17. **Bolehkah saya tangkap layer (*screenshot*) kod QR MyBorderPass?**
Tidak.

18. **Adakah saya perlu mendaftar semula untuk perjalanan seterusnya?**
Tidak. Anda hanya perlu mendaftar sekali sahaja.

19. Adakah saya perlu mendaftar semula selepas pembaharuan pasport?

Tidak. Jika pengembara memperbaharui pasport, selepas Log Masuk, pergi ke Menu dan pilih Kemas Kini Pasport.

20. Bagaimanakah sekiranya saya menukar telefon / peranti baru?

Pada skrin utama sebelum Log Masuk, pilih menu dan kemudian Lupa Log Masuk / Tukar Peranti.