

FAQ M2E

General Information		
1	Apa yang dimaksud dengan Maybank 2E – Regional Cash?	Maybank2E – Regional Cash adalah platform internet banking untuk korporasi yang didesain agar seluruh perusahaan dapat melakukan transaksi, memeriksa rekening dan melakukan penarikan laporan secara online.
2	Bagaimana cara kerja Maybank2E – Regional Cash?	Maybank2E – Regional Cash adalah aplikasi berbasis web yang memerlukan browser melalui internet dan akses terhadapnya dapat dilakukan pada https://m2e.maybank.co.id
3	Apa saja keuntungan yang akan didapatkan perusahaan saya dari maybank2E – Regional Cash?	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan efisiensi dan produktivitas • Transaksi dapat dilakukan kapan saja di kantor atau tanpa harus ke cabang bank. • Pencairan pembayaran yang cepat dan tepat waktu
4	Siapa yang diperbolehkan untuk melakukan registrasi dan mendaftarkan perusahaan pada layanan ini?	Semua entitas bisnis – kepemilikan tunggal, perseroan, asosiasi, perusahaan swasta terbatas atau perseroan terbatas yang setidaknya memiliki 1 rekening korporasi pada PT Bank Maybank Indonesia, Tbk dapat mendaftarkan diri untuk memperoleh layanan ini.
5	Bagaimana cara melakukan registrasi M2E?	Registrasi dapat dilakukan dengan menghubungi Relationship Manager Anda, atau dengan mengirimkan email ke m2ehelpdesk-id@maybank.co.id
6	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan registrasi	We will take 7 working days to complete the registration process. Kami membutuhkan 7 hari kerja untuk melengkapi proses registrasi Anda.
7	Apakah saya perlu memiliki rekening giro di PT Bank Maybank Indonesia, Tbk?	Ya, Anda perlu memiliki rekening giro di PT Bank Maybank Indonesia, Tbk untuk dapat menggunakan layanan Maybank2E
8	Apakah layanan tetap dapat dilakukan pada akhir pekan atau pada hari libur nasional?	Ya, bisa.
9	Apakah ada tenggat waktu untuk pembayaran pada Maybank2E	Ya, ada, Tenggat waktu akan bergantung pada tipe atau mode transaksi Anda.

Security		
10	Seberapa aman Maybank2E – Regional Cash ini?	<p>Maybank2E – Regional Cash dibuat dengan mengikuti pengukuran keamanan berikut ini :</p> <p>Login Security</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maybank2E – regional Cash adalah VeriSign Secured Site. Semua informasi dikirimkan dalam Secure Socket Layer (SSL) session dan dienkripsi untuk melindungi nasabah dari ketidaksengajaan penyingkapan informasi kepada pihak ketiga • Login dengan Corporate ID dan User ID yang unik • 2 faktor autentikasi login dan otorisasi (semua user, maker dan authorizer akan membutuhkan Security Token atau login dan approval)

		<p>Sebagai tambahan, konfigurasi berikut ini dilaksanakan oleh bank berdasarkan tahapan proses yang lengkap selama implementasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • User Access • Matrix Autorisasi • Fitur logout otomatis <p>Maybank2E – Regional Cash akan otomatis melakukan terminasi atas sesi yang berlangsung jika dalam 30 menit tidak terdapat aktivitas yang dilakukan. Pengguna perlu untuk melakukan login kembali dengan User ID dan PIN untuk melanjutkan akses terhadap layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constant and Vigilant Monitoring Monitoring yang konstan dan penuh kehati-hatian PT. Bank maynak Indonesia, Tbk telah mengimplementasikan system pengawasan keamanan untuk memonitor secara konstan dan mampu mendeteksi adanya aktivitas tidak resmi dari jaringan dan system. • Peninjauan dan Audit Regular Peninjauan terhadap keamanan dan audit dilakukan secara regular, hal tersebut dapat dilakukan oleh internal maupun external.
11	Apa yang dimaksud dengan 2FA?	2FA menggunakan kombinasi dari 2 faktor untuk melakukan verifikasi terhadap identitas pengguna. 2 faktor tersebut terdiri dari sesuatu yang Anda miliki dan sesuatu yang Anda ketahui. Sbagai contoh : ketika Anda menggunakan ATM, kartu ATM adalah barang fisik yang Anda miliki (sesuatu yang Anda miliki) diikuti dengan PIN setelahnya (sesuatu yang Anda ketahui)
12	Bagaimana 2FA berpengaruh terhadap pemakaian Maybank2E – Regional Cash?	Seluruh pengguna Maybank2E – Regional Cash akan memerlukan login dengan menggunakan Security Device sebagai tambahan dari Corporate ID, User ID, Password, dan PIN Anda.
13	Mengapa saya membutuhkan security device?	Dengan semakin berkembang dan canggihnya penggelapan secara online, keamanan online sangat perlu ditingkatkan untuk melawan potensi kejahatan siber. Dengan implementasi dari 2FA, jika User ID dan Password Anda berada di tangan pihak yang tidak bertanggung jawab karena alasan apapun, maka “pencuri” masih memerlukan security device (token) Anda, tanpa token tersebut “pencuri” tetap tidak bisa mengakses Maybank2E – Regional Cash Anda. Hal ini akan lebih menyulitkan hacker yang modus operasinya adalah dengan memperoleh User ID dan PIN melalui phising atau spyware.
14	Apa keuntungan dari 2FA?	Tingkat keamanan yang lebih tinggi – penipu tidak dapat mencuri Security Device (Token) fisik Anda melalui internet Perlindungan terhadap Transaksi dengan Risiko Tinggi – Semua transaksi dengan risiko tinggi telah terlindungi dengan adanya factor autentikasi yang secara fisik Anda miliki. Nyaman dan mudah digunakan – Anda dapat memiliki keamanan online yang lebih baik hanya dengan beberapa langkah yang sederhana.

15	Apa yang dimaksud dengan Security Device?	Security Device (token) menampilkan kode keamanan yang unik yang berlaku sebagai autentikasi tingkat kedua. Setelah mendaftarkan security device Anda, maka Anda akan membutuhkannya setiap kali login ke Maybank2E – Regional Cash. Lebih spesifiknya Anda memerlukan Corporate ID, User ID, Password, dan kode keamanan tersebut pada saat login.
16	Apa yang harus saya lakukan setelah menerima Security Device (token)?	Setelah menerima kredensial login dan Security Device (token), kami sangat menghimbau Anda untuk login ke Maybank2E – regional Cash untuk melakukan registrasi mandiri. Panduan pengguna online sudah tersedia untuk membantu Anda untuk menjalani proses yang sederhana ini.
17	Apakah system ini memiliki audit trail sehingga aktivitas melalui Maybank2E – regional Cash dapat dilacak?	Ya, ada.
18	Berapa kali upaya login yang tidak valid dapat dilakukan sebelum akun pengguna saya terkunci dari Maybank2E – Regional Cash?	User ID Anda akan terkunci setelah 3 kali invalid login. Security device (token) akan terkunci setelah 3 kali upaya memasukkan PIN yang tidak sesuai.

Browser and System Requirements														
19	Apakah syarat minimum dari system yang diperlukan?	<p>Anda akan membutuhkan perangkat keras dan perangkat lunak berikut ini untuk dapat menggunakan Maybank2E – regional Cash</p> <p>Hardware</p> <table border="1"> <tr> <td>Processor</td> <td>Intel Based computer or a Macintosh</td> </tr> <tr> <td>RAM</td> <td>1 GB</td> </tr> <tr> <td>Available Hard Disk Space</td> <td>40 MB (applicable for encryption tool only to perform file upload)</td> </tr> <tr> <td>Operating System and Browser Version</td> <td>Windows XP / Vista / Windows 7 / Mac OS X</td> </tr> <tr> <td>Browser</td> <td>Internet Explorer / Firefox / Google Chrome minimum latest 3 versions</td> </tr> <tr> <td>Mobile Platform</td> <td>iOS / Android minimum latest 3 versions</td> </tr> </table>	Processor	Intel Based computer or a Macintosh	RAM	1 GB	Available Hard Disk Space	40 MB (applicable for encryption tool only to perform file upload)	Operating System and Browser Version	Windows XP / Vista / Windows 7 / Mac OS X	Browser	Internet Explorer / Firefox / Google Chrome minimum latest 3 versions	Mobile Platform	iOS / Android minimum latest 3 versions
Processor	Intel Based computer or a Macintosh													
RAM	1 GB													
Available Hard Disk Space	40 MB (applicable for encryption tool only to perform file upload)													
Operating System and Browser Version	Windows XP / Vista / Windows 7 / Mac OS X													
Browser	Internet Explorer / Firefox / Google Chrome minimum latest 3 versions													
Mobile Platform	iOS / Android minimum latest 3 versions													

Online Banking Features														
20	Berapa lama transaksi detil dan histori data dapat disimpan oleh Bank?	<p>Transactions and statements are stored based on the following guidelines: Berikut ini lama penyimpanan data transaksi dan laporan :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipe</th> <th>Online</th> <th>Archival - External Media</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Payments (excluding cheque)</td> <td>3 bulan</td> <td>7 tahun</td> </tr> <tr> <td>Cheques</td> <td>3 bulan</td> <td>7 tahun</td> </tr> <tr> <td>Statements</td> <td>3 bulan</td> <td>7 tahun</td> </tr> </tbody> </table>	Tipe	Online	Archival - External Media	Payments (excluding cheque)	3 bulan	7 tahun	Cheques	3 bulan	7 tahun	Statements	3 bulan	7 tahun
Tipe	Online	Archival - External Media												
Payments (excluding cheque)	3 bulan	7 tahun												
Cheques	3 bulan	7 tahun												
Statements	3 bulan	7 tahun												
21	Apakah informasi saldo rekening tersedia real time?	Anda akan memiliki akses real time untuk informasi rekening yang terupdate lewat M2E. Anda dapat melihat histori pada rekening Anda selama 3 bulan ke belakang.												
22	Dapatkah saya melihat laporan harian dari bank lain?	Maybank2E – Regional Cash memiliki kemampuan untuk menampilkan laporan harian dari rekening Anda pada bank lain. Anda dapat menginstruksikan bank lain Anda untuk menerbitkan MT940 ke PT Bank Maybank Indonesia, Tbk dengan perjanjian PT Bank Maybank Indonesia, Tbk dapat menampilkan laporan harian tersebut melalui M2E.												
23	Dapatkan saya memperoleh status dari penerbitan cek dari rekening giro saya?	<p>Ya, Maybank2E – Regional Cash memungkinkan Anda untuk mengecek status beberapa tipe cek di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cek korporasi yang diterbitkan melalui buku cek manual • Cek korporasi yang diterbitkan melalui Maybank2E – regional Cash • Pemesanan di teller • Cek manager 												
24	Dapatkan saya mengecek status dari transfer dana masuk ke rekening PT Bank Maybank Indonesia, Tbk milik saya?	Ya. Nasabah dapat mengecek transfer dana masuk ke rekening PT Bank Maybank Indonesia Anda melalui Maybank2E – Regional Cash. Informasinya akan dikategorikan berdasarkan Transfer rekening, Telegraphic Transfer dan transfer bank local. Detil mengenai nominal dan keterangan lainnya mengenai bank pengirim juga dapat dilihat.												
25	Dapatkan saya melakukan export laporan ke system ERP saya untuk kebutuhan rekonsiliasi?	Maybank2E - Regional Cash dapat melakukan export laporan dengan format berikut ini : MT940 SWIFT/CSV												
26	Apakah ada pemisahan tugas dari pengguna?	<p>Maybank2E - Regional Cash memungkinkan konfigurasi terhadap hak akses pengguna dan keutamaan dalam 2 kategori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Single access : Pembuat transaksi dapat mengotorisasi transaksinya sendiri. Hal ini diaplikasikan untuk perusahaan skala kecil dimana Maybank2E – Regional Cash dioperasikan oleh 1 orang. • Pemisahan user : terdapat perbedaan tugas pengguna Antara pembuat dan autorisator. 												
27	Apakah autorisator dapat menyetujui transaksi saat ia berada di luar kantor?	Ya. Maybank2E - Regional Cash dapat diakses melalui mobile phone dan internet. Nasabah hanya memerlukan user ID, Password dan token miliknya.												

28	Bagaimana bila persetujuan didapatkan setelah cut off time?	Seluruh transaksi yang diterima setelah cut off time akan dilaksanakan pada hari kerja berikutnya. Pembayaran akan diakui oleh penerima pembayaran pada hari ke 2 transaksi.
29	Apa saja odul yang ditawarkan di Maybank2E – Regional Cash?	<ul style="list-style-type: none"> • Account Information & Reporting • Payments – Intrabank and Interbank (Domestic & International) • Bill Payment, Payment Advice, Template & Beneficiary • Corporate User ID Maintenance • Mobile Banking – Portfolio & Authorisation
30	Rekening jenis apa yang dapat dilihat pada system?	Current, Fixed Deposits, Loan/Term Financing, Unit Trust, Trade Finance, Other Banks accounts (via MT formats).
31	Apa saja laporan yang tersedia? Bagaimana detail laporan tersebut dapat tersedia?	Terdapat 2 jenis laporan tersedia : Bank Admin Reports & Corporate Front End Report. Report lainnya akan tersedia sesegera mungkin.
32	Dapatkan saya melihat laporan dalam 24 jam setiap hari?	Pengecekan laporan Anda dapat dilakukn pada pukul 7 AM – 11 PM. Namun, dimungkinkan terdapat down time yang dilakukan untuk perawatan system.

Help		
33	Apakah ada biaya keanggotaan untuk menggunakan Maybank2E – Regional Cash?	Biaya-biaya akan dikategorikan sebagai biaya set up, biaya admin bulanan, biaya token, dan pelatihan. Hubungi RM Anda untuk mengetahui struktur harga M2E.
34	Apa yang harus saya lakukan jika terdapat kesalahan pada laporan transaksi?	<p>Anda dapat menghubungi Maybank2E – Regional Cash helpdesk pada :</p> <p>Singapore +65 6720 3720 or email : helpdesk.m2e-sg@maybank.com.my</p> <p>Malaysia 1-300-88 7788 or +603-7844 3015 or email : maybank2e-helpdesk@maybank.com.my</p> <p>Philippines 1-800-10-588-3838 atau +632 588 3838 or email : maybank2e-helpdesk@maybank.com.ph</p> <p>China TOLL FREE NUMBER: +86 40082109 32 or email : m2ehelpdesk-cn@maybank.com.my</p> <p>Hong Kong Email : m2ehelpdesk-hk@maybank.com.my</p> <p>Indonesia 1 500 611 (Cell Phone - Local) or +62 21 1 500 611 (Local and Overseas) or email : m2ehelpdesk-id@maybank.co.id</p>

35	<p>Siapa yang harus saya kontak apabila terdapat masalah dengan Maybank2E – Regional Cash?</p>	<p>Anda dapat menghubungi - Regional Cash helpdesk di:</p> <p>Indonesia Cell Phone – 1 500 611 (in country) or +62 21 1 500 611 (local & overseas) or email: m2ehelpdesk-id@maybank.co.id</p> <p>Singapore +65 6720 3720 atau email : m2ehelpdesk-sg@maybank.com.my</p> <p>Malaysia 1-300-88 7788 atau +603-7844 3015 atau email : m2ehelpdesk-my@maybank.com.my</p> <p>Philippines 1-800-10-588-3838 atau +632 588 3838 atau email u: m2ehelpdesk-ph@maybank.com.ph</p> <p>China TOLL FREE NUMBER: +86 40082109 32 or email : m2ehelpdesk-cn@maybank.com.my</p> <p>Hong Kong Email : m2ehelpdesk-hk@maybank.com.my</p>
36	<p>Jika computer saya mengalami gangguan karena koneksi internet terputus atau karena gangguan listrik, bagaimana saya dapat mengetahui apakah transaksi yang saya lakukan berhasil?</p>	<p>Anda dapat menghubungi kontak helpdesk untuk bantuan.</p>
37	<p>Apakah saya dapat mengakses Maybank2E – Regional Cash dari luar negeri?</p>	<p>Yes.</p>
38	<p>Apakah memungkinkan untuk memberhentikan pembayaran yang sedang dilakukan</p>	<p>Pemberhentikan hanya tersedia dengan pengupayaan yang terbaik.</p>
39	<p>Bagaimana jika User ID saya terkunci, apakah Helpdesk Maybank2E akan membantu menyelesaikan permasalahan tersebut secepat mungkin?</p>	<p>Ya</p>