

## FAQ M2E

General Information		
1	<b>Apa yang dimaksud dengan M2E – Regional Cash?</b>	M2E – Regional Cash adalah <i>platform internet banking</i> untuk korporasi yang didesain agar seluruh perusahaan dapat melakukan transaksi, memeriksa rekening dan melakukan penarikan laporan secara <i>online</i> .
2	<b>Bagaimana cara kerja M2E – Regional Cash?</b>	M2E – Regional Cash adalah aplikasi berbasis web yang memerlukan browser melalui internet dan akses terhadapnya dapat dilakukan pada <a href="http://m2e.maybank.co.id">m2e.maybank.co.id</a>
3	<b>Apa saja keuntungan yang akan didapatkan perusahaan saya dari M2E – Regional Cash?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan efisiensi dan produktivitas</li> <li>• Transaksi dapat dilakukan kapan saja di kantor atau tanpa harus ke cabang bank.</li> <li>• Pencairan pembayaran yang cepat dan tepat waktu</li> </ul>
4	<b>Siapa yang diperbolehkan untuk melakukan registrasi dan mendaftarkan perusahaan pada layanan ini?</b>	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	<b>Bagaimana cara melakukan registrasi M2E?</b>	Registrasi dapat dilakukan dengan menghubungi Relationship Manager Anda, atau dengan mengirimkan email ke <a href="mailto:m2ehelpdesk-id@maybank.co.id">m2ehelpdesk-id@maybank.co.id</a>
6	<b>Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan registrasi</b>	Dibutuhkan 7 hari kerja untuk melengkapi proses registrasi Anda.
7	<b>Apakah Saya perlu memiliki rekening giro di PT Bank Maybank Indonesia Tbk?</b>	Ya, Anda perlu memiliki rekening giro di PT Bank Maybank Indonesia Tbk untuk dapat menggunakan layanan M2E
8	<b>Apakah layanan tetap dapat dilakukan pada akhir pekan atau pada hari libur nasional?</b>	Ya, bisa.
9	<b>Apakah ada tenggat waktu untuk pembayaran pada M2E</b>	Ya, ada, Tenggat waktu akan bergantung pada tipe atau mode transaksi Anda.

Security		
10	<b>Seberapa aman M2E – Regional Cash ini?</b>	<p>M2E – Regional Cash dibuat dengan mengikuti pengukuran keamanan berikut ini :</p> <p>Login Security</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• M2E – 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</li> <li>• <i>Login</i> dengan <i>Corporate ID</i> dan <i>User ID</i> yang unik</li> <li>• 2 faktor <i>otentikasi login</i> dan otorisasi (semua <i>user</i>, <i>maker</i> dan <i>authorizer</i> akan membutuhkan Security Token atau <i>login</i> dan <i>approval</i>)</li> </ul>

*Humanising*  
Financial Services



		<p>Sebagai tambahan, konfigurasi berikut ini dilaksanakan oleh bank berdasarkan tahapan proses yang lengkap selama implementasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>User Access</i></li> <li>• Matriks Autorisasi</li> <li>• Fitur <i>logout</i> otomatis</li> </ul> <p>M2E – 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 <i>User ID</i> dan PIN untuk melanjutkan akses terhadap layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Constant and Vigilant Monitoring</i> Monitoring yang konstan dan penuh kehati-hatian PT Bank Maybank Indonesia Tbk telah mengimplementasikan sistem pengawasan keamanan untuk memonitor secara konstan dan mampu mendeteksi adanya aktivitas tidak resmi dari jaringan dan sistem.</li> <li>• Peninjauan dan Audit Regular Peninjauan terhadap keamanan dan audit dilakukan secara regular, hal tersebut dapat dilakukan oleh internal maupun eksternal.</li> </ul>
11	<b>Apa yang dimaksud dengan 2FA?</b>	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	<b>Bagaimana 2FA berpengaruh terhadap pemakaian M2E – Regional Cash?</b>	Seluruh pengguna M2E – Regional Cash akan memerlukan login dengan menggunakan Security Device sebagai tambahan dari <i>Corporate ID</i> , <i>User ID</i> , <i>Password</i> , dan PIN Anda.
13	<b>Mengapa Saya membutuhkan Security Device?</b>	Dengan semakin berkembang dan canggihnya penggelapan secara <i>online</i> , keamanan <i>online</i> sangat perlu ditingkatkan untuk melawan potensi kejahatan siber. Dengan implementasi dari 2FA, jika <i>User ID</i> dan <i>Password</i> 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 M2E – Regional Cash Anda. Hal ini akan lebih menyulitkan hacker yang modus operandinya adalah dengan memperoleh <i>User ID</i> dan PIN melalui <i>phising</i> atau <i>spyware</i> .
14	<b>Apa keuntungan dari 2FA?</b>	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 faktor 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	<b>Apa yang dimaksud dengan Security Device?</b>	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 M2E – Regional Cash. Lebih spesifiknya Anda memerlukan <i>Corporate ID, User ID, Password</i> , dan kode keamanan tersebut pada saat <i>login</i> .
16	<b>Apa yang harus Saya lakukan setelah menerima Security Device (token)?</b>	Setelah menerima kredensial login dan Security Device (token), kami sangat menghimbau Anda untuk login ke M2E – regional Cash untuk melakukan registrasi mandiri. Panduan pengguna online sudah tersedia untuk membantu Anda untuk menjalani proses yang sederhana ini.
17	<b>Apakah system ini memiliki audit trail sehingga aktivitas melalui M2E – Regional Cash dapat dilacak?</b>	Ya, ada.
18	<b>Berapa kali upaya login yang tidak valid dapat dilakukan sebelum akun pengguna Saya terkunci dari M2E – Regional Cash?</b>	<i>User ID</i> Anda akan terkunci setelah 3 kali <i>invalid login</i> . Security Device (token) akan terkunci setelah 3 kali upaya memasukkan PIN yang tidak sesuai.

<b>Browser and System Requirements</b>			
19	<b>Apakah syarat minimum dari sistem yang diperlukan?</b>	Anda akan membutuhkan perangkat keras dan perangkat lunak berikut ini untuk dapat menggunakan M2E – regional Cash Hardware	
		<i>Processor</i>	<i>Intel Based computer or a Macintosh</i>
		RAM	1 GB
		<i>Available Hard Disk Space</i>	<i>40 MB (applicable for encryption tool only to perform file upload)</i>
		<i>Operating System and Browser Version</i>	<i>Windows XP / Vista / Windows 7 / Mac OS X</i>
		<i>Browser</i>	<i>Internet Explorer / Firefox / Google Chrome minimum latest 3 versions</i>
		<i>Mobile Platform</i>	<i>iOS / Android minimum latest 3 versions</i>

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

28	<b>Bagaimana bila persetujuan didapatkan setelah cut off time?</b>	Seluruh transaksi yang diterima setelah <i>cut off time</i> akan dilaksanakan pada hari kerja berikutnya. Pembayaran akan diakui oleh penerima pembayaran pada hari ke 2 transaksi.
29	<b>Apa saja modul yang ditawarkan di M2E – Regional Cash?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Account Information &amp; Reporting</i></li> <li>• <i>Payments – Intra bank and Interbank (Domestic &amp; International)</i></li> <li>• <i>Bill Payment, Payment Advice, Template &amp; Beneficiary</i></li> <li>• <i>Corporate User ID Maintenance</i></li> <li>• <i>Mobile Banking – Portfolio &amp; Authorisation</i></li> </ul>
30	<b>Rekening jenis apa yang dapat dilihat pada sistem?</b>	<i>Current, Fixed Deposits, Loan/Term Financing, Unit Trust, Trade Finance, Other Banks accounts (via MT formats).</i>
31	<b>Apa saja laporan yang tersedia? Bagaimana detail laporan tersebut dapat tersedia?</b>	Terdapat 2 jenis laporan tersedia : Bank Admin Reports & Corporate Front End Report. Report lainnya akan tersedia dalam waktu dekat.
32	<b>Dapatkan Saya melihat laporan dalam 24 jam setiap hari?</b>	Pengecekan laporan Anda dapat dilakukan pada pukul 7 AM – 11 PM. Namun, dimungkinkan terdapat down time yang dilakukan untuk perawatan sistem.

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

35	<b>Siapa yang harus Saya kontak apabila terdapat masalah dengan M2E – Regional Cash?</b>	Anda dapat menghubungi - Regional Cash helpdesk di: <b>Indonesia</b> Cell Phone – 1 500 611 (in country) or +62 21 1 500 611 (local & overseas) or email: m2ehelpdesk-id@maybank.co.id <b>Singapore</b> +65 6720 3720 atau email : m2ehelpdesk-sg@maybank.com.my <b>Malaysia</b> 1-300-88 7788 atau +603-7844 3015 atau email : m2ehelpdesk-my@maybank.com.my <b>Philippines</b> 1-800-10-588-3838 atau +632 588 3838 atau email u: m2ehelpdesk-ph@maybank.com.ph <b>China</b> TOLL FREE NUMBER: +86 40082109 32 or email : m2ehelpdesk-cn@maybank.com.my <b>Hong Kong</b> Email : m2ehelpdesk-hk@maybank.com.my
36	<b>Jika komputer Saya mengalami gangguan karena koneksi internet terputus atau karena gangguan listrik, bagaimana Saya dapat mengetahui apakah transaksi yang saya lakukan berhasil?</b>	Anda dapat menghubungi kontak <i>helpdesk</i> untuk bantuan.
37	<b>Apakah Saya dapat mengakses M2E – Regional Cash dari luar negeri?</b>	Yes.
38	<b>Apakah memungkinkan untuk memberhentikan pembayaran yang sedang dilakukan?</b>	Pemberhentikan hanya tersedia dengan pengupayaan yang terbaik.
39	<b>Bagaimana jika User ID Saya terkunci, apakah Helpdesk M2E akan membantu menyelesaikan permasalahan tersebut secepat mungkin?</b>	Ya



☎ 1500611 atau +6221 78869811 (dari luar negeri) ✉ [customer@maybank.co.id](mailto:customer@maybank.co.id)