

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

M JOURNEY Corporate

Account Management

Payment Services

Transaction Status & Authorisation

Reports

Soft Token & Hard Token

Q1: What is MBSB Bank M JOURNEY Corporate Digital Transaction Banking (DTB)? Apakah MBSB Bank M JOURNEY Corporate Digital Transaction Banking (DTB)?

A1: MBSB Bank M JOURNEY Corporate Digital Transaction Banking (DTB) is a platform, designed specifically for corporate / companies to perform online enquiries or transactions. MBSB Bank M JOURNEY Corporate Digital Transaction Banking (DTB) ialah platform yang direka khusus untuk pelanggan korporat / syarikat untuk melakukan pertanyaan atas talian atau transaksi atas talian.

Q2: I forgot my password. What should I do? And who can reset my password? Saya terlupa kata laluan saya, apakah yang perlu saya lakukan? Dan siapa yang boleh menetapkan semula kata laluan saya?

A2: If you are a Maker, Checker, Authoriser and Approver, you may request to reset password from your System Administrator. However, if you are a System Administrator or System Authoriser, you will need to complete the Reset Password Form from the website and send it to the nearest branch. Jika anda adalah Pembuat (Maker), Pemeriksa (Checker), Pengesah (Authoriser) dan Pelulus (Approver), anda boleh memohon untuk menetapkan semula kata laluan daripada Pentadbir Sistem (System Administrator) anda. Walau bagaimanapun, jika anda seorang Pentadbir Sistem (System Administrator) atau Pengesah Sistem, (System Authoriser) anda perlu melengkapkan Borang Tetapkan Semula Kata Laluan dari laman web dan hantar ke cawangan terdekat.

Q3: Are the services available 24 hours? Adakah perkhidmatan tersedia 24 jam?

A3: M JOURNEY Corporate is available 24 hours daily, including Public Holiday. However, at certain times, all of M JOURNEY Corporate services may not be accessible due to system upgrading, maintenance or any other reasons or cause which are beyond

the Bank's control. There are several functions under M JOURNEY Corporate services which are directly connected to the Bank's main banking system and may not be accessible from 12.00 a.m until 5.00 a.m daily. The particular transactions are as follows:

M JOURNEY Corporate tersedia 24 jam setiap hari, termasuk Cuti Umum. Walau bagaimanapun, pada masa tertentu, semua perkhidmatan M JOURNEY Corporate mungkin tidak boleh diakses disebabkan oleh penambahbaikan sistem, penyelenggaraan atau sebarang sebab-sebab lain yang mungkin berada di luar kawalan Bank. Terdapat beberapa fungsi di bawah perkhidmatan M JOURNEY Corporate yang bersambung terus ke sistem utama Bank dan mungkin tidak boleh diakses dari jam 12.00 pagi hingga 5.00 pagi setiap hari. Urus niaga tertentu adalah seperti berikut:

- ✓ **To view transaction history for CASA or finance products.** *Untuk melihat sejarah transaksi untuk CASA atau produk pembiayaan*
- ✓ **Cheque book request.** *Semak permohonan buku cek.*
- ✓ **Stop payment on cheque.** *Hentikan pembayaran pada cek.*
- ✓ **Term deposit- i placement.** *Perletakkan Deposit Bertempoh-i*
- ✓ **Term deposit-i withdrawal.** *Pengeluaran Deposit Bertempoh-i*
- ✓ **Payment for financing account.** *Bayaran untuk akaun pembiayaan.*
- ✓ **Interbank SWIFT.** *SWIFT antara bank.*
- ✓ **Interbank RENTAS.** *RENTAS antara bank.*
- ✓ **E-trade services.** *Perkhidmatan e-dagang.*
- ✓ **Bulk payment.** *Bayaran Pukal.*

- ✓ **Payroll. Gaji**

Q4: Are the services available on weekends? *Adakah perkhidmatan tersedia pada hujung minggu?*

A4: The services are available 7 days a week, including weekends and public holidays. *Perkhidmatan ini tersedia 7 hari seminggu, termasuk hujung minggu dan cuti umum.*

Q5: What are the services available under by M JOURNEY Corporate? *Apakah perkhidmatan yang disediakan oleh M JOURNEY Corporate?*

A5: Services offered are:

Perkhidmatan yang ditawarkan ialah:

- ✓ **Electronic payment system.** *Sistem pembayaran elektronik*
- ✓ **Salary crediting facility.** *Kemudahan pengkreditan gaji*
- ✓ **Electronic fund transfer within MBSB Bank and to external bank.** *Pemindahan dana elektronik dalam MBSB Bank dan kepada bank luar*
- ✓ **Cheque Issuance.** *Pengeluaran cek*
- ✓ **Remittance.** *Pengiriman wang*
- ✓ **Account Inquiry.** *Pertanyaan akaun*

- ✓ **Statement downloading and printing.** *Memuat turun dan mencetak penyata*
- ✓ **Cheque management.** *Pengurusan cek*
- ✓ **E-statement.** *E-penyata*
- ✓ **TD-i placement.** *Perletakkan Deposit Bertempoh-i*

Q6: How secured is M JOURNEY Corporate? *Adakah M JOURNEY Corporate selamat?*

A6: Yes, the data transmitted using Secure Sockets Layer (SSL) certificate, the temporary e-pin (24 hours validity) will be emailed to customers in passcode protected PDF format, the passcode to open the PDF file is sent separately to customers via SMS, forced using password upon first time successful login via temporary e-pin, monetary transactions on strict maker, checker and authoriser approval workflow and Secured 2FA validation using hardware token for monetary transactions by Authoriser. *Ya, data yang dihantar menggunakan sijil Secure Sockets Layer (SSL), e-pin sementara (pengesahan 24 jam) akan dihantar melalui e-mel kepada pelanggan dalam format PDF yang dilindungi dengan kata laluan, kata laluan untuk membuka fail PDF akan dihantar secara berasingan kepada pelanggan melalui SMS, pelanggan perlu menggunakan kata laluan kali pertama dan setelah berjaya log masuk menggunakan e-pin sementara, urusan niaga kewangan yang dibuat Pembuat (Maker) dan Pemeriksa (Checker) memerlukan pengesahan 2FA menggunakan fizikal token untuk urusan niaga kewangan oleh Pengesah (Authoriser).*

Q7: Who should I talk to if I have questions on M JOURNEY Corporate? *Dengan siapa saya harus bercakap jika saya mempunyai soalan mengenai M JOURNEY Corporate?*

A7: You may call our Contact Centre at 03-2096 3000 between (8.00am – 8.00pm daily including Public Holiday) and our Customer Service Officers will be happy to assist you. *Anda boleh menghubungi Pusat Khidmat Pelanggan kami di 03-2096 3000 antara (8.00 pagi – 8.00 malam setiap hari termasuk Cuti Umum) dan Pegawai Khidmat Pelanggan kami amat berbesar hati untuk membantu anda.*

Q8: Where can I download & install M Journey Corporate on my mobile? *Dimana saya boleh memuat turun dan menggunakan M Journey Corporate pada telefon bimbit saya?*

A8: You can download through Google Play Store or Apple App Store on your mobile devices. *Anda boleh memuat turun melalui Google Play Store atau Apple App Store pada telefon bimbit anda.*

Q9: How many system users does M JOURNEY Corporate has? *Berapakah bilangan pengguna sistem yang dimiliki oleh M JOURNEY Corporate?*

A9: For users registered before 2022, there are four (4) system users; Maker, Check, Authoriser, and Approver while for users registered from 2023 onwards have six (6) system users; Maker, Checker, Authoriser, Approver, System Administrator, and System Authoriser. *Bagi pelanggan yang mendaftar sebelum tahun 2022, terdapat empat (4) pengguna sistem; Pembuat (Maker), Pemeriksa (Check), Pengesah (Authoriser), dan Pelulus (Approver) manakala bagi pelanggan yang mendaftar bermula tahun 2023 dan seterusnya mempunyai enam (6) pengguna sistem; Pembuat (Maker), Pemeriksa (Checker), Pengesah (Authoriser), Pelulus (Approver), Pentadbir Sistem (System Administrator) dan Pengesah Sistem (System Authoriser).*

ACCOUNT MANAGEMENT PENGURUSAN AKAUN

Q1: How far can I trace my transactions via my e-statements? *Sejauh manakah saya boleh melihat transaksi saya melalui e-penyata saya?*

A1: You may view your e-statement up to last 6 months, effective from April 2018. *Anda boleh melihat e-penyata anda sehingga 6 bulan lepas, berkuat kuasa dari April 2018.*

Q2: How many cheque books can I request? What about the fee? *Berapa banyak buku cek yang boleh saya mohon? Bagaimana dengan bayaranya?*

A2: You may request up to maximum 10 booklets per transaction. Each booklet consists of 50 cheque leaves. It cost RM7.50 per booklet with courier charge of RM5. *Anda boleh memohon sehingga maksimum 10 buku cek setiap transaksi. Setiap buku cek mengandungi 50 helaian cek. Ia berharga RM7.50 setiap buku cek dengan caj kurier sebanyak RM5.*

Q3: Can I collect the cheque book at my preferred branch? *Bolehkah saya mengambil buku cek di cawangan pilihan saya?*

A3: No, you can only collect the cheque book at the MBSB Bank branch of which your account is maintained. *Tidak, anda hanya boleh mengambil buku cek di cawangan Bank MBSB di mana akaun anda didaftarkan.*

Q4: How do I stop the cheque? How much does it cost? *Bagaimanakah cara saya menghentikan cek? Berapa kosnya?*

A4: You may perform stop cheque via M JOURNEY Corporate under Account Management -> Stop Cheque Payment.

Each stop cheque leaf costs RM10. *Anda boleh melakukan pemberhentian cek melalui M JOURNEY Corporate di bawah Pengurusan Akaun -> Hentikan Pembayaran Cek. Setiap pemberhentian cek bernilai RM10.*

Q5: What should I do if my employee is resigning? *Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya pekerja saya meletak jawatan?*

A5: If the employee is a system user, please complete Add, Update and Remove form (SR04) and submit to the nearest branch. *Jika pekerja adalah pengguna sistem, sila lengkapkan borang Tambah, Kemas Kini dan Buang (SR04) dan serahkan kepada cawangan terdekat.*

PAYMENT SERVICES PERKHIDMATAN PEMBAYARAN

Q1: What would be the rates applied for Term Deposit –i? *Apakah kadar yang digunakan untuk Deposit Bertempoh –i?*

A1: The applicable rate for Term Deposit –i placement is the effective profit rate upon authorization. It may differ from the rate during submission. *Kadar yang terpakai untuk perletakkan Deposit Bertempoh –i ialah mengikut kadar keuntungan yang berkuatkuasa selepas mendapat kebenaran. Ia mungkin berbeza daripada kadar semasa penyerahan.*

Q2: If I perform Interbank GIRO transfer, when will the funds received by beneficiary? *Jika saya melakukan pemindahan GIRO Antara Bank, bilakah dana akan diterima oleh penerima?*

Please refer to table below for better understanding:

Sila rujuk jadual di bawah untuk pemahaman yang lebih baik:

Payment Initiated		*Funds Received by Beneficiary	
Transfer Day	Transfer Time	Day	Time
Mondays – Fridays (Business Days)	Before 5:00am	Same Business Day	By 11:00am
	5:00am to 8:00am	Same Business Day	By 2:00pm
	8:00am to 11:00am	Same Business Day	By 5:00pm
	11:00am to 2:00pm	Same Business Day	By 8:20pm
	2:00pm to 5:00pm	Same Business Day	By 11:00am
	After 5:00pm	Next Business Day	By 11:00am
Saturdays, Sundays and Federal Territory Public Holidays (Non-Business Days)	Anytime	Next Business Day	By 11:00am

Q3: If I perform RENTAS payment, when will the funds received by beneficiary? Jika saya melakukan pembayaran RENTAS, bilakah dana akan diterima oleh penerima?

Please refer to table below for better understanding:

Sila rujuk jadual di bawah untuk pemahaman yang lebih baik:

Payment Initiated		*Funds Received by Beneficiary	
Transfer Day	Transfer Time	Day	Time
Mondays – Fridays (Business Days)	Before 3:00pm	Same Business Day	Within 30 minutes upon receipt of confirmation advices
	After 3:00pm	Next Business Day	
Saturdays, Sundays and Federal Territory Public Holidays (Non-Business Days)	Anytime	Next Business Day	

Q4: For Foreign Telegraphic Transfer, are the rates applied remain unchanged? *Untuk Pemindahan Telegraf Asing, adakah kadar yang digunakan tidak berubah?*

A4: The applicable FX rate for Foreign Telegraphic Transfer transaction is the Board Rate upon authorisation. It may differ from the rate during submission. Kadar FX yang terpakai untuk urus niaga Pemindahan Telegraf Asing ialah diatas Kadar Lembaga yang telah mendapat kebenaran. Ia mungkin berbeza daripada kadar semasa penyerahan.

TRANSACTION STATUS & AUTHORISATION STATUS URUSNIAGA & KEBENARAN

Q1: Can I view all the transactions status? *Bolehkah saya melihat semua status transaksi?*

A1: Yes, go to menu -> transaction status & authorisation, and you may view the transaction status, cancelled / voided transactions and pending transaction. *Ya, pergi ke menu -> status transaksi & kebenaran, dan anda boleh melihat status transaksi, transaksi yang dibatalkan / dibatalkan dan transaksi yang belum selesai.*

REPORTS LAPORAN

Q1: Does the system create an audit trail so the activities via M JOURNEY Corporate can be tracked? *Adakah sistem boleh mencipta jejak audit supaya aktiviti melalui M JOURNEY Corporate boleh dilihat?*

A1: Yes, there are reports on all modules/ functions in the Menu -> Reports. *Ya, terdapat laporan mengenai semua modul/fungsi dalam Menu -> Laporan*

SOFT TOKEN & HARD TOKEN E-TOKEN & TOKEN FIZIKAL

Q1: What is Soft Token? *Apakah e-token?*

A1: Soft Token is an application to authorise payment made via M JOURNEY Corporate and is assigned to users registered to M JOURNEY Corporate year 2023 onwards. *Soft Token ialah aplikasi untuk mengesahkan pembayaran yang dibuat melalui M JOURNEY Corporate dan diberikan kepada pengguna yang berdaftar dengan M JOURNEY Corporate pada tahun 2023 dan seterusnya.*

Q2: What is Hard Token? Apakah Token Fizikal?

A2: Hard Token is a device given by the bank to M JOURNEY Corporate users who registered to M JOURNEY Corporate before 2023 to authorise payment. *Hard token ialah peranti yang diberikan oleh bank kepada pengguna M JOURNEY Corporate yang mendaftar ke M JOURNEY Corporate sebelum 2023 untuk mengesahkan pembayaran.*

Q3: Can user have both Soft Token and Hard Token? Adakah pengguna boleh mempunyai e-token dan token fizikal?

A3: No, soft tokens are given to users who registered in 2023 onwards and hard tokens are given to users who registered before 2022. *Tidak, e-token diberikan kepada pengguna yang mendaftar pada tahun 2023 dan akan datang dan token fizikal diberikan kepada pengguna yang mendaftar pada tahun 2022 dan sebelumnya.*

Q4: How much to be charged to replace a faulty hard token? Applicable for hard token only. *Berapa jumlah bayaran untuk menggantikan token rosak. Terpakai untuk token fizikal sahaja.*

A4: It is complimentary for SMEs while RM150 will be charged for non-SMEs on their debiting account for the third token and above. *la adalah percuma untuk IKS manakala RM150 akan dicaj untuk bukan IKS pada akaun pendebitan mereka untuk token ketiga dan ke atas.*

Q5: What is M JOURNEY Secure? Apakah M JOURNEY Secure?

A5: M JOURNEY Secure is the application that replaces hard token or otherwise be referred to as soft token or e-token.

M JOURNEY Secure adalah aplikasi yang menggantikan token fizikal dan turut dirujuk sebagai e-token.

Q6: How to activate my token for the first time? Applicable for both soft and hard token. Bagaimana untuk mengaktifkan token untuk kali pertama?

A6: For first time activation, users will need to log into M JOURNEY Corporate, on the homepage, click Activate CR Token, then enter token serial number and NRIC or Passport no. then click Enter. Untuk pengaktifan kali pertama, pengguna perlu log masuk ke M JOURNEY Corporate, pada halaman utama, klik Aktifkan Token CR, kemudian masukkan nombor siri token dan no. KP atau Pasport kemudian klik Enter.

Q7: What to do if lost my token? Applicable for hard token only. Apa yang perlu saya lakukan jika token saya hilang? Terpakai untuk token fizikal sahaja.

A7: User will need to download and submit the maintenance form from M JOURNEY Corporate website to the nearest branch and report the missing token. Pengguna perlu memuat turun dan menyerahkan borang penyelenggaraan dari laman web M JOURNEY Corporate ke cawangan terdekat dan melaporkan token yang hilang.