

## Frequently Asked Questions (FAQs)

### Q1. What is GDEX Online e-Payment?

GDEX Online e-payment is an alternative mode of payment for settlement of outstanding invoices for our GDEX customers via the internet. It is easy, fast, convenient and secure.

### Q2. Can all GDEX account holders register and use the online e-payment facility?

For the time being, only Individual and Corporate Accounts without Centralized Payment can use this facility.

### Q3. Do I need to register before performing any GDEX Online e-payment transaction?

Yes, you are required to register.

If you have already indicated and submitted your registered e-mail address with us on your GDEX New Opening Account Form or since updated your registered e-mail address under e-payment with us, then you may proceed to activate your Login ID under “First Time Activation” via our official website.

**WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT GATEWAY**

Enjoy the payment services at your own convenience. Pay your invoice / bill online

Account No  
Login ID  
Password

Forgot your Password?

**FIRST TIME ACTIVATION** SIGN IN

New Account Sign Up  
Change Email

[Terms & Condition](#) | [FAQ](#) | [Bookmark This Page](#)

**WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT**

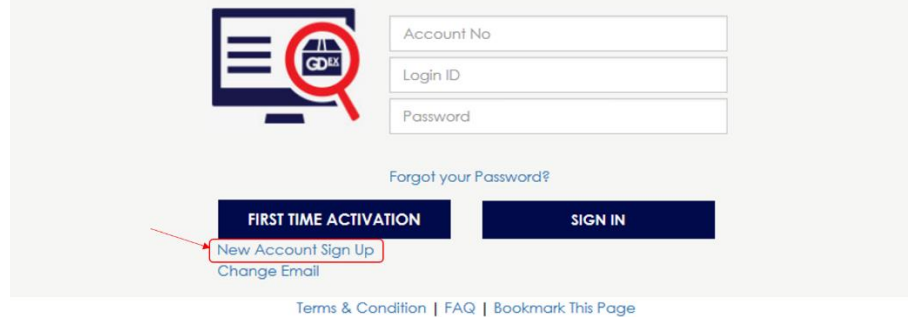
If you already have a registered email address maintained with us for online e-payment facility, please complete the box below and click Agree & Continue. An Activation Link to reset your password will be sent to your email address

GDEX Account Number |  
Email Address :

If you have not submitted your registered e-mail address with us, then you are required to register and submit “Customer Information Form” by downloading from our official website.

## WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT GATEWAY

Enjoy the payment services at your own convenience. Pay your invoice / bill online



Account No

Login ID

Password

Forgot your Password?

FIRST TIME ACTIVATION

SIGN IN

New Account Sign Up

Change Email

Terms & Condition | FAQ | Bookmark This Page



If you are a **new user** and yet to maintain a **registered email address** with us, kindly download the form here and submit to us.

An **Activation Link to reset your password** will be sent to your **New Registered email address**



Register

#### **Q4. What is “Registered GDEX Online e-payment Customer” and “Non-Registered GDEX Online e-payment Customer”?**

“Registered GDEX Online e-payment Customer” is an entity with an existing GDEX Account Number having submitted his/her registered e-mail address for e-payment purposes and subsequently activated its online e-payment facility.

Whereas a “Non-Registered GDEX Online e-payment Customer” is an entity with an existing GDEX Account Number which has NOT submitted his/her registered e-mail address for online e-payment facility.

#### **Q5. How long will my registration request take to process?**

All request for registration are processed by us upon receipt of your “Customer Information Form” duly approved by your company’s authorized signatories. However, we reserve the right to apply manual verification. If you have not received a respond from us via your registered e-mail address regarding your registration after 5 working days from date of submission, please contact our Helpdesk at [03-6419 5003](tel:03-64195003)

#### **Q6. If I have forgotten my GDEX Customer Account Number, how do I find it?**

To find your GDEX Customer Account number, please refer to your GDEX monthly invoice.

#### **Q7. My company staff has resigned or transferred. How do I request a new Login ID and password?**

You are required to download the change of email address and send it over to GDEX Sales Admin Department. Step-by-step details on how to submit is available in the form itself.

# WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT GATEWAY

Enjoy the payment services at your own convenience. Pay your invoice / bill online



[Forgot your Password?](#)

FIRST TIME ACTIVATION

SIGN IN

[New Account Sign Up](#)

[Change Email](#)

[Terms & Condition](#) | [FAQ](#) | [Bookmark This Page](#)

## CHANGE OF EMAIL ADDRESS

If you wish to change your email address to replace the existing email address registered with us, kindly download the form here and submit to us.

An [Activation Link to reset your password](#) will be sent to your [New Registered email address](#)



### Q8. How safe is GDEX Online e-payment website?

GDEX Online e-payment website is fully secured with data encryption. All financial transaction are protected with the use of Secure Socket Layer (SSL) technology. Your transaction performed is restricted via FPX (Financial Process Exchange) payment gateway under My Clear Sdn. Bhd. (a subsidiary of Bank Negara Malaysia)

### Q9. How safe is my personal data?

Your user account records are stored in our reliable server and our customers' personal data are protected in accordance with The Personal Data Protection Act 2010 (PDPA) under our official website – Important Notices, GDEX Privacy Notice

### Q10. Do I need an internet banking account to use GDEX Online e-payment?

Yes, an internet banking account (personal or corporate) is a **prerequisite** for online transaction effected via FPX (Financial Process Exchange) payment channel.

### Q11. Can I pay using Credit Card/ Debit Card?

No, at this point of time this payment mode is unavailable.

### Q12. What is the maximum amount per transaction?

The maximum amount allowed is subject to the transaction limit you have set for your online banking with your bank. However, a ceiling limit of RM30,000 is allowed in your online banking on any transactions performed per day.

**Q13. Can I make partial payment(s)?**

Yes, you may untick the box corresponding to the document/invoice number which you do not intend to settle yet and the system will automatically sum up and display it on “Total Outstanding” box.

**Q14. What is my Banking login ID and password?**

Your Banking Login ID and password is assigned by your Banker.

**Q15. How do I know that my payment has been successfully made?**

A notification with status “**SUCCESSFUL**” will be shown once your transaction is completed. However, your status of your invoices/documents paid/settled will take 5 working days to be updated in your GDEX Billing records.

**Q16. What are the charges for each transaction?**

To provide better service and customer experience, this facility is “*Free of charge*” for any payments made via online GDEX e-payment. However, please refer to your own banker for further charges, if any imposed for each transaction.

**Q17. What is E-Invoice?**

E- invoice is an additional feature available in GDEX e-payment portal for users to view and/or download Tax Invoices.

**Q18. Why Choose E-Invoice?**

- ✓ Convenient whereby users can access anytime of the day
- ✓ No additional charges
- ✓ Environmental friendly

**Q19. Who will be able to access to E-Invoice?**

Registered GDEX e-payment portal users.

**Q20. Do I have to perform a separate registration to access e-Invoice?**

No, it is not required. Upon successful registration of GDEX e-payment portal, users would be able to Login to view and download e-invoice.

**Q21. How will I be notified once the latest invoice has been uploaded and available to users?**

An email notification will be sent out to users at their registered e-mail address informing users that the latest invoice is ready to view and/or download on every 11<sup>th</sup> calendar day of the month.

**Q22. How many months of invoices are accessible under E-Invoice?**

Recent 6-month invoices can be downloaded in PDF format.

**Q23. Will I still receive invoice hardcopy by mail?**

Yes, the printed tax invoices will still be delivered to your registered correspondence address.

**Q.24 How can I contact GDEX Helpdesk Team?**

GDEX Helpdesk team is available to assist and respond to any enquiries on e-payment, e-invoices or other related matters.

Our Working days are from Monday to Friday (from 8:30am to 5:30pm).

You may contact us at:  
by email: [helpdesk@gdexpress.com](mailto:helpdesk@gdexpress.com)  
by phone: 03-6419 5003

### **Q.25 What should I do if there is dispute in the Invoice?**

You may contact our Helpdesk Team via email with relevant information on the dispute invoice. Our Helpdesk Team will redirect your inquiry to the department in charge to rectify the matter.

## **Soalan Lazim (FAQ)**

### **S1. Apakah itu GDEX e-Pembayaran Dalam Talian (*GDEX Online e-payment*)?**

GDEX e-Pembayaran Dalam Talian adalah satu cara alternatif kepada pelanggan GDEX untuk membuat pembayaran invois baru atau yang tertunggak melalui internet. Ianya senang, cepat, mudah dan selamat.

### **S2. Adakah semua pemegang akaun GDEX boleh mendaftar dan menggunakan GDEX e-Pembayaran Dalam Talian (*GDEX Online e-payment*)?**

Pada masa ini, hanya akaun Individu & Korporat tanpa pembayaran secara berpusat sahaja yang boleh menggunakan kemudahan ini.

### **S3. Adakah saya perlu mendaftar sebelum melakukan sebarang transaksi melalui GDEX e-pembayaran Dalam Talian (*GDEX Online e-payment*)?**

Ya, anda perlu mendaftar sebelum menggunakan kemudahan ini. Jika anda sudah menyatakan dan mendaftarkan e-mel rasmi anda kepada kami melalui borang Pembukaan Akaun GDEX yang baru atau telah mengemaskini e-mel rasmi anda, maka anda boleh meneruskan untuk mengaktifkan *ID Login* anda di bawah menu pengaktifan pertama kali (First Time Activation) melalui laman GDEX e-Pembayaran Dalam Talian (*GDEX Online e-payment*).

**WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT GATEWAY**

Enjoy the payment services at your own convenience. Pay your invoice / bill online

Account No  
Login ID  
Password

Forgot your Password?

**FIRST TIME ACTIVATION** **SIGN IN**

New Account Sign Up  
Change Email

Terms & Condition | FAQ | Bookmark This Page



## WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT

If you already have a registered email address maintained with us for online e-payment facility, please complete the box below and click Agree & Continue. An Activation Link to reset your password will be sent to your email address

GDEX Account Number

Email Address :

Sekiranya anda tidak mengemukakan dan mendaftarkan alamat e-mel rasmi kepada kami, anda dikehendaki mendaftar dan menghantar borang Maklumat Pelanggan (*Customer Information Form*) dengan memuat turun dari laman web rasmi kami.

## WELCOME TO GDEX ONLINE E-PAYMENT GATEWAY

Enjoy the payment services at your own convenience. Pay your invoice / bill online



Account No

Login ID

Password

[Forgot your Password?](#)

**FIRST TIME ACTIVATION**

**SIGN IN**

[New Account Sign Up](#)  
[Change Email](#)

[Terms & Condition](#) | [FAQ](#) | [Bookmark This Page](#)



If you are a new user and yet to maintain a registered email address with us, kindly download the form here and submit to us.

An Activation Link to reset your password will be sent to your New Registered email address



Register

#### **S4. Apakah perbezaan antara pelanggan yang telah mendaftar dan tidak mendaftar untuk GDEX e-Pembayaran Dalam Talian (*GDEX Online e-Payment*)?**

Pelanggan yang telah mendaftar melalui GDEX e-Pembayaran dalam talian (*GDEX Online e-Payment*) ialah pelanggan yang mempunyai akaun dengan GDEX dan telah mendaftar dan mengaktifkan untuk menggunakan kemudahan e-pembayaran tersebut.

Sebaliknya, pelanggan yang tidak mendaftar melalui GDEX e-Pembayaran dalam talian (*GDEX Online e-Payment*) ialah pelanggan yang mempunyai akaun dengan GDEX tetapi belum mendaftarkan e-mel rasmi untuk menggunakan kemudahan tersebut.

#### **S5. Berapa lamakah tempoh masa yang akan diambil untuk memproses permintaan pendaftaran saya?**

Semua permintaan untuk pendaftaran akan diproses apabila kami menerima borang Maklumat Pelanggan (*Customer Information Form*) yang telah diluluskan/disahkan oleh pihak berkuasa syarikat anda. Walau bagaimanapun, pihak kami berhak untuk melakukan pengesahan secara manual sekiranya terdapat

sebarang keraguan/kekeliruan maklumat di dalam borang Maklumat Pelanggan yang telah diisi dan dihantar kepada kami.

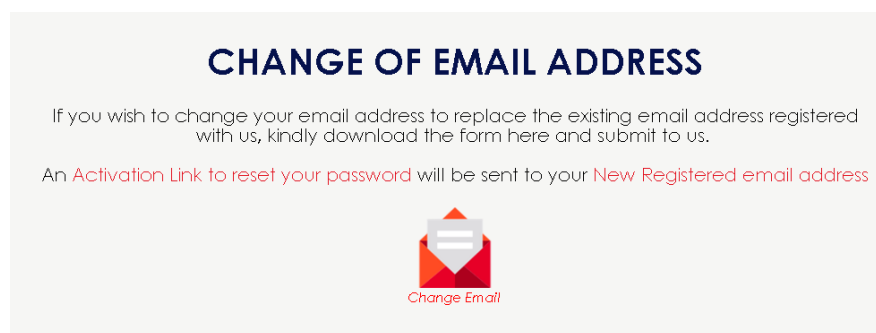
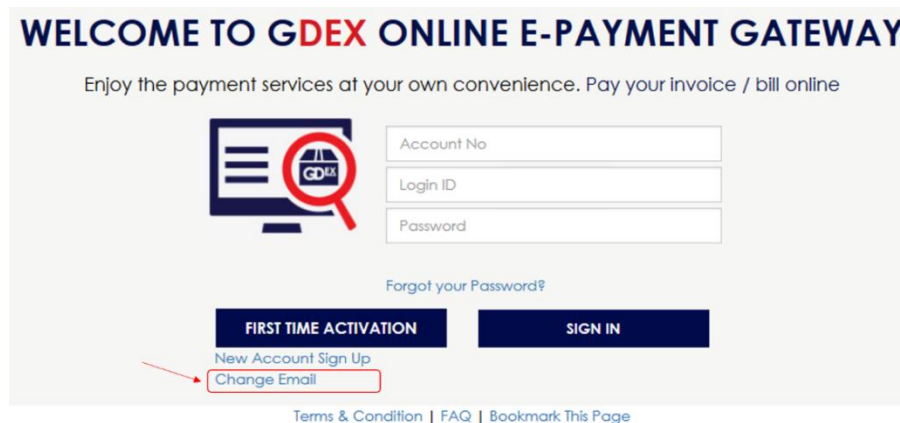
Jika anda tidak menerima sebarang maklum balas daripada pihak kami melalui e-mel yang telah anda daftarkan selepas 5 hari waktu bekerja dari tarikh penghantaran, sila hubungi talian *Help Desk* kami di 03-6419 5003.

**S6. Jika saya terlupa akaun pelanggan GDEX saya, bagaimana caranya untuk mendapatkannya?**

Untuk mencari nombor akaun pelanggan GDEX, anda boleh merujuk kepada invoice bulanan anda.

**S7. Andai kata kakitangan syarikat saya telah meletak jawatan/berpindah, bagaimana caranya jika saya ingin membuat permohonan untuk ID Login dan kata laluan yang baru?**

Anda dikehendaki untuk memuat turun dan mengisi borang pertukaran e-mel di laman sesawang GDEX e-Pembayaran dalam Talian (*GDEX Online e-Payment*) dan perlu dihantar segala butiran dan perlu diemailed kepada bahagian pentadbiran jualan GDEX (*GDEX Sales Admin Department*). Cara-cara untuk melakukan penukaran email boleh rujuk pada gambar di bawah.



**S8. Adakah sistem Gdex Online e-Payment ini selamat digunakan?**

Tahap keselamatan laman web GDEX e-Pembayaran dalam talian adalah selamat dengan kaedah penyulitan data. Kesemua transaksi kewangan yang anda lakukan dilindungi dengan penggunaan teknologi jaringan komputer dan keamanan (*Secure Socket Layer - SSL*). Transaksi yang anda lakukan adalah terhad melalui pembayaran FPX (*Financial Process Exchange*) yang merupakan gerbang pembayaran dibawah My Clear Sdn Bhd yang merupakan sebuah syarikat subsidiari Bank Negara Malaysia.

**S9. Sejauh manakah data peribadi saya dilindungi?**

Kesemua rekod pengguna akan disimpan di dalam pelayan (*server*) yang dilindungi dan dipercayai di mana kesemua data akan dilindungi di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA) dan boleh dilihat melalui notis yang telah dikeluarkan oleh syarikat kamu di laman web rasmi GD Express, [www.gdexpress.com](http://www.gdexpress.com) di bahagian *Important Notice*, *GDex Privacy Notice*.

**S10. Adakah satu keperluan untuk mempunyai akaun perbankan internet dalam menggunakan GDEX e-Pembayaran dalam talian (*GDEX Online e-Payment*) ?**

Ya, akaun perbankan internet sama ada peribadi ataupun korporat adalah syarat utama untuk melakukan transaksi secara dalam talian melalui saluran pembayaran FPX (*Financial Process Exchange*).

**S11. Bolehkah saya membayar menggunakan Kad Kredit/ Kad Debit?**

Tidak. Pada masa ini mod pembayaran secara kad kredit/kad debit masih belum tersedia.

**S12. Berapa jumlah maksimum urusaniaga yang boleh dilakukan dalam?**

Jumlah maksimum yang dibenarkan adalah tertakluk kepada had transaksi yang telah anda tetapkan untuk perbankan dalam talian dengan bank anda. Walau bagaimanapun, had siling RM 30,000 dibenarkan dalam perbankan dalam talian anda pada mana-mana transaksi untuk setiap hari.

**S13. Bolehkah saya membuat pembayaran secara berperingkat/ansuran?**

Ya. Anda boleh membuat pembayaran secara berperingkat/ansuran dengan memilih nombor invois yang anda ingin bayar/selesaikan dan sistem akan berfungsi secara automatik untuk megira dan memaparkan jumlah yang perlu dibayar oleh anda di ruangan jumlah tertunggak (*Total Outstanding*).

**S14. Apakah ID Login & Kata Laluan perbankan internet saya?**

ID Login & kata laluan adalah apa yang telah anda daftarkan/tetapkan dengan pihak bank anda.

**S15. Bagaimana saya mengetahui bahawa pembayaran/transaksi saya telah berjaya ?**

Setelah anda selesai membuat pembayaran, akan muncul nota pemberitahuan di skrin anda dengan status berjaya (*Successful*). Walau bagaimanapun, status pembayaran untuk invois tersebut akan mengambil 5 hari bekerja untuk dikemaskini di dalam rekod perakaunan GDEX.

**S16. Berapakah caj yang dikenakan untuk setiap transaksi?**

Untuk menyediakan perkhidmatan dan pengalaman pelanggan yang lebih baik, kemudahan ini adalah percuma untuk pembayaran yang menggunakan GDEX e-Pembayaran dalam talian (*GDEX e-payment*). Walau bagaimanapun, sila rujuk kepada bank anda untuk mengetahui jika terdapat caj-caj tambahan lain jika melakukan sebarang transaksi menggunakan system ini.

**S17. Apakah itu E-Invoice?**

E- Invoice merupakan satu ciri tambahan yang tersedia di dalam portal GDEX e-Pembayaran dalam talian (*GDEX online e-Payment*) bagi menggalakkan pengguna untuk memapar/memuat turun cukai invois bulanan.

**S.18 Mengapa memilih E-Invoice?**

- Mudah kerana pengguna dapat mengakses di mana jua dan pada bila-bila masa.
- Tiada caj tambahan yang dikenakan.
- Mesra pengguna.



**S.19 Siapakah yang boleh mengakses E-Invoice?**

E-Invois hanya boleh diakses kepada pengguna yang berdaftar dengan portal GDEX e-Pembayaran dalam talian (*GDEX online e-payment*).

**S.20 Adakah saya perlu untuk mendaftar secara berasingan untuk mengakses E-Invoice?**

Tidak perlu. Setelah pendaftaran portal e-pembayaran GDEX berjaya, pengguna akan dapat akses untuk melihat dan memuat turun e-invois.

**S.21 Bagaimana notifikasi akan diberikan kepada saya sekiranya invois saya telah dimuat naik dan boleh diakses oleh pengguna?**

Pada setiap bulan, bertarikh 11 hb satu notifikasi secara emel akan dihantar kepada pengguna yang berdaftar untuk memaklumkan bahawa invois telah sedia untuk paparan/muat turun.

**S.22 Berapakah tempoh jangka masa invois terbaru yang akan dipaparkan di portal E-Invoice?**

Invois dalam tempoh jangka masa 6 bulan terakhir sahaja yang boleh dimuat turun dalam format PDF.

**S.23 Adakah saya akan terima salinan invois melalui kiriman pos?**

Ya, salinan invois yang dicetak juga akan dihantar ke alamat berdaftar anda.

**S.24 Bagaimana saya boleh menghubungi talian khidmat pelanggan GDEX?**

Pegawai khidmat pelanggan (Helpdesk GDEX) akan sentiasa membantu dan menjawab sebarang pertanyaan mengenai e-Pembayaran dalam talian (*GDEX online e-payment*), e-Invois (*e-invoice*) dan lain-lain perkara yang berkaitan

Anda boleh menghubungi kami dari Isnin hingga Jumaat (dari jam 8.30 pagi hingga 5.30 petang).

Anda juga boleh menghantar pertanyaan menerusi:

e-mel: [helpdesk@gdexpress.com](mailto:helpdesk@gdexpress.com)

Talian Helpdesk: 03-6419 5003

**S.25 Apakah langkah selanjutnya jika berlaku sebarang percanggahan di dalam invois?**

Anda boleh menghubungi talian khidmat pelanggan (Helpdesk GDEX) kami melalui e-mel dengan sebarang maklumat yang bertentangan dengan percanggahan di dalam invois. Pegawai khidmat pelanggan kami akan menyalurkan pertanyaan anda kepada jabatan berkenaan.