

---

## SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN MEGA MOBILE

### A. Definisi

1. **Aplikasi Mega Mobile** adalah aplikasi atau *software* yang di *download* melalui *link*/alamat/URL yang diterima dari Bank atau melalui *website/application store* yang disetujui Bank yang digunakan untuk melakukan Transaksi Finansial/Transaksi Non Finansial.
2. **Bank** adalah PT Bank Mega, Tbk.
3. **Formulir Layanan Mega Mobile** adalah formulir yang harus ditandatangani oleh Nasabah untuk mengajukan perubahan dan penutupan layanan Mega Mobile melalui Bank.
4. **Kata Sandi Aplikasi** adalah suatu deretan 4 (empat) angka yang dibuat oleh Nasabah untuk mengakses aplikasi Mega Mobile di Ponsel.
5. **Layanan Mega Mobile** adalah layanan perbankan yang disediakan bagi Nasabah untuk mengakses rekeningnya dan melakukan transaksi perbankan non tunai dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui Ponsel.
6. **Nasabah** adalah perorangan maupun non perorangan yang menggunakan jasa Bank serta terdaftar dalam Data Nasabah dan memiliki rekening di Bank.
7. **Nasabah MegaFirst** adalah nasabah funding individu yang memenuhi Syarat dan Ketentuan untuk menjadi Nasabah MegaFirst
8. **Nasabah Non Prioritas** adalah nasabah funding individu yang memenuhi Syarat dan Ketentuan untuk menjadi Nasabah Bank Mega
9. **Operator** adalah penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communication*) maupun teknologi lainnya.
10. **PIN Challenge** adalah kombinasi 3 (tiga) kode huruf dan 2 (dua) angka acak dari PIN Mega Mobile sebagai konfirmasi PIN saat Nasabah melakukan otentikasi Transaksi Finansial.
11. **PIN Mega Mobile** adalah suatu deretan 6 (enam) angka yang dibuat oleh Nasabah pada saat registrasi Mega Mobile melalui Mega ATM, sebagai salah satu sarana untuk mengidentifikasi Nasabah
12. **Ponsel** atau telepon selular adalah perangkat telekomunikasi elektronik dikenal dengan sebutan telepon genggam atau handphone (HP).
13. **Rekening** adalah rekening tabungan dan/atau giro perorangan atas nama Nasabah, yang telah terdaftar pada layanan Mega Mobile dan digunakan sebagai sumber dana dalam melakukan Transaksi Finansial.
14. **Short Code** adalah nomor Ponsel khusus yang terdiri dari 4 (empat) angka yang dalam kaitan layanan Mega Mobile mempunyai kode 3377 dan digunakan Bank untuk mengirimkan pesan melalui SMS kepada Nasabah.
15. **SMS (Short Message Service)** adalah layanan pesan singkat berbasis teks yang dapat dikirim dan/atau diterima menggunakan Ponsel.
16. **Transaksi Finansial** adalah transaksi melalui Mega Mobile yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
17. **Transaksi Non Finansial** adalah transaksi melalui Mega Mobile yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening seperti informasi saldo, mutasi rekening, informasi kurs, suku bunga dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
18. **Unstructured Supplementary Service Data (USSD)** adalah koneksi yang dapat diakses secara langsung oleh Nasabah menggunakan ponsel jenis apa saja melalui jaringan GSM.

---

## **B. Registrasi**

1. Nasabah melakukan registrasi Layanan Mega Mobile melalui Mega ATM serta menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Bank.
2. Nasabah wajib memiliki dan mendaftarkan SIM card/nomor Ponsel miliknya dengan Operator sesuai ketentuan Bank.
3. 1 (satu) kartu ATM Nasabah hanya dapat terhubung ke 1 (satu) nomor Ponsel dan dapat dikoneksikan ke satu atau semua Rekening dari kartu ATM tersebut.
4. Nasabah dapat mengunduh aplikasi Mega Mobile berdasarkan *link* atau URL yang diterima melalui SMS dari *Short Code* 3377 atau melalui application store Ponsel atau berdasarkan ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank di kemudian hari.
5. Setelah proses registrasi melalui Mega ATM, Nasabah dapat mengakses layanan Mega Mobile melalui Aplikasi Mega Mobile, melalui USSD dengan menekan \*141\*5# atau teks SMS serta dapat mengakses Transaksi Non Finansial dan Transaksi Finansial.

## **C. Ketentuan Transaksi**

1. Jenis fasilitas layanan Mega Mobile yang disediakan oleh Bank terdiri dari Transaksi Non Finansial dan Transaksi Finansial dan Bank dapat mengubah fasilitas ataupun kebijakan atas layanan Mega Mobile dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah melalui iklan (media cetak dan/atau media elektronik) selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan diberlakukan.
2. Setelah melakukan registrasi layanan Mega Mobile, Nasabah akan mendapatkan limit transaksi standar di layanan Mega Mobile sesuai ketentuan Bank.
3. Instruksi atas transaksi perbankan yang diberikan oleh Nasabah hanya dapat diberikan ke Bank dari nomor Ponsel yang telah didaftarkan.
4. Nasabah wajib mengisi semua data atau informasi yang dibutuhkan untuk setiap transaksi Mega Mobile secara benar dan lengkap.
5. Setiap instruksi dari Nasabah yang telah diberikan atau dikirimkan ke Bank tidak dapat dibatalkan. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya apabila terjadi kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala resiko dan/atau akibat dengan dilaksanakannya instruksi tersebut.
6. Atas setiap instruksi dari Nasabah yang diterima oleh Bank merupakan instruksi yang sah.
7. Bank berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah apabila:
  - a. Dana/saldo Rekening Nasabah pada Bank tidak mencukupi atau menyebabkan dana/saldo Rekening di bawah saldo minimum yang ditetapkan Bank.
  - b. Bank mengetahui atau berdasarkan pertimbangannya mempunyai alasan untuk menduga bahwa terjadi tindak kejahatan, penipuan atau pelanggaran atas ketentuan hukum yang berlaku.
  - c. Atas instruksi dari pihak/instansi berwenang yang wajib untuk dipatuhi.
8. Semua instruksi terhadap Rekening hanya dapat dijalankan atau dilakukan apabila Bank dapat mengkonfirmasi kepada Nasabah yang bersangkutan bahwa instruksi tersebut benar dan otentik. Konfirmasi diberikan oleh Nasabah apabila PIN Challenge yang dikirim terbukti benar.
9. Nasabah akan menerima bukti atas setiap instruksi transaksi dari Bank melalui SMS dari Short Code 3377.
10. Khusus untuk Nasabah dengan akses koneksi USSD akan menerima bukti transaksi melalui SMS dengan pengirim BANKMEGA.
11. Bukti SMS sesuai ketentuan C.9 akan dikirim dan diterima oleh Nasabah sepanjang inbox SMS di Ponsel tidak penuh, tidak ada gangguan jaringan Operator dan pulsa yang tersedia mencukupi di nomor Ponsel yang telah didaftarkan.

- 
12. Bank menyarankan agar Nasabah menghapus data transaksi yang terdapat di dalam inbox dan outbox Ponsel apabila informasi tersebut sudah tidak dipergunakan lagi.
  13. Bank tidak mempunyai tanggung jawab atas segala kerugian yang diderita Nasabah dan Nasabah membebaskan Bank dari segala tuntutan, terkait dengan:
    - a. Penyalahgunaan PIN Mega Mobile oleh pihak lain.
    - b. Segala kesalahan, ketidaktepatan atau ketidaklengkapan instruksi atau data yang dikirimkan melalu Mega Mobile.
    - c. Segala kegagalan transaksi sebagai akibat tidak tersedianya pulsa yang mencukupi pada nomor Ponsel Nasabah.
    - d. Segala kesalahan atau permasalahan pada jaringan telekomunikasi seluler Operator.
    - e. Segala kelalaian Nasabah dalam mengikuti prosedur, petunjuk, ketentuan dalam menggunakan layanan Mega Mobile atau keterlambatan dalam menyampaikan perubahan data Nasabah.

**D. PIN Mega Mobile dan Kata Sandi Aplikasi**

1. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan dan bertanggung jawab sepenuhnya atas PIN Mega Mobile dan Kata Sandi Aplikasi.
2. PIN Mega Mobile dan Kata Sandi Aplikasi tersebut hanya boleh digunakan oleh Nasabah dan tidak diperkenankan untuk memberikan atau menginformasikan kepada pihak lain manapun baik secara sengaja maupun tidak.
3. Apabila Nasabah mengindikasikan atau mencurigai PIN Mega Mobile atau PIN Challenge diketahui atau digunakan oleh pihak lain, wajib melaporkan ke Bank melalui customer service atau Megacall untuk dilakukan prosedur pemblokiran. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan PIN Mega Mobile atau PIN Challenge yang terjadi sebelum Bank menerima laporan tersebut menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
4. Nasabah tidak disarankan untuk menggunakan deretan atau kombinasi angka yang mudah ditebak dalam pembuatan PIN Mega Mobile dan/atau Kata Sandi Aplikasi seperti tanggal lahir, nomor telepon dan lain-lain.
5. Nasabah disarankan tidak mencatat PIN Mega Mobile dan Kata Sandi Aplikasi di media apapun untuk menghindari penyalahgunaan atau tindak kejahatan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
6. Penggunaan PIN Mega Mobile atau PIN Challenge mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
7. Nasabah menyatakan bahwa penggunaan PIN Mega Mobile atau PIN Challenge dalam setiap instruksi atas transaksi melalui Mega Mobile merupakan pemberian kuasa dari Nasabah kepada Bank untuk menjalankan transaksi.

**E. Biaya-biaya**

1. Bank membebaskan biaya yang timbul atas transaksi perbankan yang dilakukan Nasabah melalui layanan Mega Mobile yang meliputi biaya administrasi, biaya transaksi, biaya pajak. Besarnya biaya akan ditentukan oleh Bank dan dapat berubah setiap saat dengan terlebih dahulu menginformasikan hal tersebut kepada Nasabah melalui iklan (media cetak dan/atau media elektronik) selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan diberlakukan.
2. Semua biaya dalam ketentuan E.1 akan langsung didebet oleh Bank pada Rekening Nasabah saat instruksi transaksi diterima dan dilaksanakan oleh Bank. Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet Rekening Nasabah guna memenuhi/membayar kewajiban Nasabah.
3. Setiap transaksi perbankan baik berhasil maupun gagal, akan dibebankan biaya transaksi (pulsa, SMS, layanan data) oleh Operator dan seluruh biaya tersebut

---

menjadi tanggung jawab Nasabah yang dibebankan secara langsung ke nomor Ponsel Nasabah yang didaftarkan. Kebijakan mengenai besar biaya transaksi tersebut ditentukan dan diatur oleh masing-masing Operator.

**F. Pemblokiran Fasilitas**

1. Bank berhak memblokir layanan Mega Mobile, jika:
  - a. Nasabah salah memasukkan PIN Challenge sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
  - b. Bank atas pertimbangannya mengindikasikan terjadi penyalahgunaan/ penyelewengan transaksi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab atau terdapat transaksi yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.
  - c. Terdapat permintaan blokir yang diajukan oleh Nasabah.
  - d. Atas instruksi dari pihak/instansi berwenang yang wajib untuk dipatuhi.
2. Nasabah dapat mengajukan pemblokiran atas layanan Mega Mobile melalui customer service Bank atau melalui Megacall.
3. Nasabah dapat mengajukan pembukaan blokir atas layanan Mega Mobile melalui customer service Bank.

**G. Perubahan dan Penutupan Fasilitas**

1. Perubahan atas Layanan Mega Mobile termasuk dan tidak terbatas pada perubahan limit transaksi, urutan rekening sumber dana dan lain-lainnya dilakukan melalui Customer Service Bank.
2. Khusus perubahan nomor Ponsel atau PIN Mega Mobile, maka Nasabah dapat langsung melakukan registrasi ulang melalui ATM.
3. Bank akan menutup atau mengakhiri layanan Mega Mobile, jika:
  - a. Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran Layanan Mega Mobile melalui Customer Service Bank atau melalui Megacall.
  - b. Nasabah menutup semua Rekening yang terhubung dengan layanan Mega Mobile.
  - c. Bank menemukan adanya penyalahgunaan rekening oleh Nasabah dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum maupun pelanggaran atas syarat dan ketentuan fasilitas Mega Mobile atau ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh Bank.
  - d. Digunakannya fasilitas Mega Mobile untuk transaksi yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.
  - e. Bank dapat mengakhiri Layanan Mega Mobile dengan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah secara tertulis termasuk atas permintaan dari pihak/instansi berwenang.
  - f. Berakhirnya kerjasama antara Bank dan Operator dalam menyediakan Layanan Mega Mobile.

**H. Pembuktian**

1. Nasabah menyetujui keabsahan, kebenaran setiap data, catatan, rekaman, komunikasi, atau bentuk apa pun yang ditransmisi secara elektronik antara Bank dengan Nasabah dan yang tersimpan di pusat data Bank merupakan alat bukti yang sah atas transaksi Layanan Mega Mobile, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
2. Nasabah mengakui dan menyetujui bahwa komunikasi dan instruksi yang disimpan oleh Bank merupakan instruksi yang benar serta merupakan alat bukti yang sah dan mengikat meskipun tidak dalam bentuk dokumen tertulis atau dokumen yang ditandatangani.

- 
3. Pencatatan atau penyimpanan data transaksi perbankan melalui Mega Mobile diatur sesuai kebijakan Bank.
  4. Jika dalam melaksanakan instruksi yang diterima dari Nasabah, Bank membutuhkan kuasa dari Nasabah, maka kuasa tersebut telah dianggap diberikan oleh Nasabah kepada Bank ketika Nasabah melakukan registrasi dan setuju atas Syarat dan Ketentuan Layanan Mega Mobile yang terdapat pada Formulir Layanan Mega Mobile atau pada [www.bankmega.com](http://www.bankmega.com), kecuali Bank membutuhkan kuasa yang terpisah dan khusus atau ada ketentuan hukum yang mengharuskan dibuatnya suatu kuasa terpisah untuk itu. Semua kuasa tersebut tidak dapat dicabut atau dibatalkan tanpa persetujuan dari Bank sebelumnya.

**I. Force Majeure**

Bank tidak bertanggung jawab bilamana terjadi kerusakan pada aplikasi Mega Mobile yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Nasabah atau sebab-sebab lain seperti : virus, trojan, worms, listrik padam, kabel putus, kerusakan pada perangkat keras ponsel dan lain-lain.

**J. Penanganan Keluhan Nasabah**

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan transaksi yang dilakukan, maka Nasabah dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke cabang Bank Mega dan/atau secara lisan melalui Megacall 60010 (HP) / 1500010.
2. Jangka waktu maksimal penyelesaian atas keluhan tersebut pada poin 1 diatas adalah 14 (empat belas) hari kerja dari tanggal keluhan diajukan.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, Nasabah wajib melampirkan copy bukti- bukti Transaksi dan bukti pendukung lainnya.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Nasabah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank.

**K. Perubahan Syarat dan Ketentuan**

Bank dapat mengubah, melengkapi atau mengganti syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan ini dengan menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah melalui iklan (media cetak dan/atau media elektronik) selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan diberlakukan.

**L. Penyelesaian Sengketa**

1. Apabila terjadi sengketa di kemudian hari antara Nasabah dan Bank, maka akan diselesaikan terlebih dahulu dengan pihak Bank.
2. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada point 1 diatas, maka Nasabah dan Bank dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar Pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau melalui pengadilan Negeri dalam wilayah Republik Indonesia.

**M. Lain-lain**

1. Syarat dan Ketentuan Layanan Mega Mobile ini tunduk kepada Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berlaku sebagai perjanjian antara Bank dan Nasabah.
2. Syarat dan Ketentuan Layanan Mega Mobile ini telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan termasuk peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

---

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi [www.bankmega.com](http://www.bankmega.com) atau hubungi Megacall | 60010 (HP) | 1500010 |

***Dengan ini Saya menyatakan bahwa Saya sudah membaca, mengerti dan menyetujui segala ketentuan yang terdapat dalam “Syarat dan Ketentuan Layanan Mega Mobile” dari PT Bank Mega, Tbk.***