

IV. FAQ MEGA SMART MOBILE

Bahasa	English
<p style="text-align: center;">FAQ MEGA SMART MOBILE</p> <p>1. Apa itu aplikasi Mega Smart Mobile (M-Smile)? Mega Smart Mobile adalah aplikasi perbankan yang telah disertai fitur digital yang lebih lengkap untuk mempermudah aktivitas finansial Nasabah dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui telepon seluler/ponsel.</p> <p>2. Apa saja syarat untuk memperoleh atau menggunakan layanan M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merupakan Nasabah perorangan. • Memiliki rekening tabungan/kartu kredit/M-Money dengan status aktif. • Memiliki kartu ATM (Mega Pass atau Mega First) dengan status aktif. • Memiliki SIM Card • Nomor ponsel yang digunakan M-Smile harus terdaftar di sistem Bank. • Memiliki smartphone untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi M-Smile. • Khusus Nasabah Pengguna M-Money cukup memiliki SIM Card dan Smartphone untuk mengaktifkan layanan M-Smile <p>3. Bagaimana cara registrasi agar nasabah memperoleh layanan M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi M-Smile dilakukan dengan mengunduh aplikasi melalui Google Play atau App Store. • Input nomor rekening debit / nomor kartu kredit 	<p style="text-align: center;">FAQ MEGA SMART MOBILE</p> <p>1. What is Mega Smart Mobile (M-Smile)? M-Smile is an banking application with complete digital features to make your financial activity become easier by sending transaction instruction through your mobile handphone.</p> <p>2. What is the pre requisite conditions for using M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • An individual customer • Has a saving account/credit card/M-Money with active status • Has an ATM card (Mega Pass or Mega First) with active status • Has a mobile phone SIM card • The phone number will be used with M-Smile should be registered in Bank system. • Have a smartphone to do a transaction using M-Smile application • For M-Money user only need to have a SIM Card and a smartphone to activate the Mega Smart Mobile. <p>3. How to register M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Register M-Smile by downloading application using Google Play or App Store • Input account number / credit card number • Input birth of date

- Input tanggal lahir
- Input CVV (khusus pendaftaran dengan kartu kredit)
- Input PIN ATM (khusus pendaftaran dengan rekening kartu debit)
- Menyetujui syarat & ketentuan penggunaan aplikasi M-Smile
- Nasabah mengirim SMS ke Bank Mega (untuk validasi dan registrasi device ID dan SIM Card ID)
- Nasabah diwajibkan untuk membuat password aplikasi yang baru dengan ketentuan min. 8 digit alfanumerik
- Nasabah buat M-PIN sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile. M-PIN dan PIN kartu debit/ kartu kredit tidak boleh sama.
- Nasabah input email yang akan digunakan untuk menerima notifikasi setelah melakukan transaksi.
- Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi (contoh: informasi saldo, mutasi rekening atau info kurs) serta transaksi finansial (contoh: transfer, transaksi QR, tarik tunai tanpa kartu ATM, pembelian/isi ulang, dan pembayaran).

4. Bagaimana cara registrasi M-Money di M-Smile?

- Registrasi M-Smile dilakukan dengan mengunduh aplikasi melalui Google Play atau App Store.
- Pilih menu daftar M-Money
- Input nama
- Input email
- Input nomor hp
- Menyetujui syarat & ketentuan penggunaan aplikasi M-Smile
- Nasabah mengirim SMS ke Bank Mega (untuk validasi dan registrasi device ID dan SIM Card ID)
- Nasabah diwajibkan untuk membuat password aplikasi yang baru dengan ketentuan min. 8 digit alfanumerik
- Nasabah buat M-PIN sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile.

- Input CVV (if register using credit card)
- Input ATM PIN (if register using account number)
- Agree to M-Smile term and condition application
- Send SMS to Bank Mega (to validate and register device ID and SIM card ID)
- Create new application password with min 8 digit alphanumeric
- Create 6 digits number of M-PIN that will be used for M-Smile transaction. M-PIN must be different with debit/ credit card PIN.
- Input email that will be used to receive transaction notification.
- Customer can use the application to do a transaction (example: balance information, account mutation or forex exchange information) and financial transaction (example: transfer, QR transaction, cash withdrawal without ATM card, purchase/top up and payment).

4. How to register M-Money in M-Smile?

- Register M-Smile by downloading application using Google Play or App Store
- Click menu daftar M-Money
- Input name
- Input email
- Input mobile number
- Agree to M-Smile term and condition application
- Send SMS to Bank Mega (to validate and register device ID and SIM card ID)
- Create new application password with min 8 digit alphanumeric
- Create 6 digits number of M-PIN that will be used for M-Smile transaction
- Input email that will be used to receive transaction notification.

<ul style="list-style-type: none">• Nasabah input email yang akan digunakan untuk menerima notifikasi setelah melakukan transaksi.• Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi (contoh: informasi saldo, mutasi rekening atau info kurs) serta transaksi finansial (contoh: top up saldo M-Money, transfer, transaksi QR, tarik tunai tanpa kartu ATM, pembelian/isi ulang, dan pembayaran). <p>5. Bagaimana cara memperoleh atau membuat M-PIN M-Smile? M-PIN M-Smile dibuat pada saat nasabah melakukan registrasi M-Smile sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile.</p> <p>6. Nomor handphone dari operator mana saja yang dapat digunakan untuk registrasi layanan M-Smile? Nomor handphone adalah milik nasabah sendiri dan saat ini operator yang telah bekerjasama adalah operator Telkomsel, Indosat, XL/Axis dan Tri.</p> <p>7. Untuk tipe sistem operasi smartphone apa saja yang dapat diinstal aplikasi M-Smile?<ul style="list-style-type: none">• Saat ini hanya untuk smartphone Android (OS min versi 4.4 Kitkat) dan iOS (OS min versi 10)</p> <p>8. Fitur apa saja yang tersedia saat ini pada layanan M-Smile?<ol style="list-style-type: none">1. <u>Transaksi Finansial</u><ol style="list-style-type: none">a. Transferb. Pembelianc. Pembayarand. Top upe. QR</p>	<ul style="list-style-type: none">• Customer can use the application to do a transaction (example: balance information, account mutation or forex exchange information) and financial transaction (example: top up M-Money balance, QR transaction, purchase/top up and payment). <p>5. How to get or create M-PIN M-Smile? M-PIN M-Smile is created when customer register M-Smile with 6 digits number that will be used for each transaction through M-Smile</p> <p>6. From what mobile phone's provider that can be used to register M-Smile? Mobile phone number must be own by customer and the mobile phone's provider that can be used are Telkomsel, Indosat, XL/Axis and Tri.</p> <p>7. What is the type of smartphone operating system that can be installed with M-Smile application? Right now, it's just working for Android (OS min version 4.4 Kitkat) dan iOS (OS min version 10)</p> <p>8. What is the features available in M-Smile?<ol style="list-style-type: none">1. <u>Financial Transaction</u><ol style="list-style-type: none">a. Transferb. Purchasec. Paymentd. Top upe. QR</p>
---	--

<p>f. Tarik Tunai g. M-Money h. Donasi</p> <p>2. <u>Transaksi Non Finansial</u></p> <p>a. Akun saya b. Promosi c. Layanan d. Apply e. Inbox f. Info Lainnya g. Bantuan h. Pengaturan i. Atur Akun</p> <p>9. Jika ada penambahan fitur baru, apakah Nasabah harus mendownload kembali aplikasi M-Smile? Nasabah perlu mendownload aplikasi M-Smile untuk mengupdate menu yang ada.</p> <p>10. Bagaimana bila Nasabah ingin merubah password aplikasi?</p> <ul style="list-style-type: none">• Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan• Masukkan password lama• Masukkan password baru dan konfirmasi password baru• Perubahan password selesai. <p>11. Bagaimana bila Nasabah lupa password aplikasi? Apabila lupa password login nasabah dapat melakukan registrasi ulang kembali melalui aplikasi</p>	<p>f. Cardless Withdrawal g. M-Money h. Donate</p> <p>2. <u>Non Financial Transaction</u></p> <p>a. Account Information b. Promotion c. Service d. Apply e. Inbox f. Other Information g. Help h. Setting i. Manage Account</p> <p>9. If there is a new feature, does customer need to redownload M-Smile application? Customer need to download M-Smile application to get the new feature.</p> <p>10. How if customer want to change the application password?</p> <ul style="list-style-type: none">• Go to Pengaturan menu• Input old password• Input new password and re-input the new password• Changed is successfull. <p>11. How if customer forgot the application password? If customer forgot the login password, customer can do registration again through the application.</p>
--	--

<p>12. Bagaimana bila Nasabah tidak dapat melakukan registrasi atau mendapatkan respon SMS registrasi gagal? Nasabah harus memastikan nomor handphone yang digunakan adalah nomor handphone yang terdaftar pada sistem bank Mega. Apabila nomor handphone nasabah belum terdaftar, nasabah dapat datang ke cabang Bank Mega terdekat.</p> <p>13. Bagaimana bila Nasabah tidak dapat login ke dalam aplikasi? Nasabah harus memastikan terhubung ke internet dengan koneksi yang stabil.</p> <p>14. Bagaimana jika Nasabah ingin merubah M-PIN?</p> <ul style="list-style-type: none">• Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan• Masukkan M-PIN lama• Masukkan M-PIN baru dan konfirmasi M-PIN baru• Perubahan M-PIN selesai. <p>15. Bagaimana jika salah mengetik M-PIN? M-PIN akan terblokir apabila salah memasukkan M-PIN sebanyak 3 kali berturut-turut</p> <p>16. Bagaimana cara mendapatkan M-PIN kembali jika terblokir atau lupa?</p> <ul style="list-style-type: none">• Akan muncul pop up message “Ketik MSP spasi PIN kirim ke 3377”• Bank Mega akan kirimkan M-PIN default• Nasabah dapat merubah M-PIN dengan masuk ke menu Pengaturan <p>17. Apakah pergantian kartu ATM/Kartu Kredit ataupun kartu ATM/kartu kredit kadaluarsa berpengaruh pada layanan M-Smile yang sudah didapatkan? Pergantian kartu ATM/Kartu Kredit ataupun kartu ATM/kartu kredit kadaluarsa tidak berpengaruh atau tidak menghapus layanan M-Smile</p>	<p>12. How if customer cannot do a registration or get the failed SMS registration? Customer must ensure the mobile number that using for register is the registered mobile number in the Bank Mega system. If customer's mobile number is not yet registered, customer can come to the nearest Bank Mega branch.</p> <p>13. How if customer cannot login to the application? Customer must ensure that they have stable connection.</p> <p>14. How if customer want to change M-PIN?</p> <ul style="list-style-type: none">• Go to Pengaturan menu• Input old M-PIN• Input new M-PIN and re-input the new M-PIN• Changed is successfull. <p>15. How if customer input the wrong M-PIN? M-PIN will be blocked if customer input the wrong M-PIN 3 times in sequence.</p> <p>16. How to get M-PIN if blocked or forget?</p> <ul style="list-style-type: none">• The pop up message will be appear “Ketik MSP spasi PIN kirim ke 3377”• Bank Mega will send the default M-PIN• Customer can change M-PIN in Pengaturan menu <p>17. If customer change the ATM card/ credit card or the ATM card/credit card expired, is it impact to M-Smile? Replacement of the ATM card/ credit card or if the ATM card/ credit card expired won't have an impact to M-Smile.</p>
--	--

yang sudah dimiliki.

18. Biaya transaksi apa saja yang dibebankan kepada nasabah pengguna layanan M-Smile ?

Nasabah pengguna layanan M-Smile akan dikenakan biaya oleh provider telepon yang digunakan untuk koneksi akses Internet atau SMS OTP (besarnya biaya tergantung masing-masing provider)

19. Berapakah limit saldo maksimal M-Money?

Maksimum saldo pada rekening M-Money adalah Rp.2.000.000.

20. Berapakah batas maksimal akumulasi top up M-Money dalam 1 bulan?

Batas maksimum akumulasi top up M-Money adalah Rp.20.000.000 per bulan.

21. Apakah yang harus dilakukan nasabah pada saat melakukan perubahan ponsel dengan nomor telepon seluler yang terdaftar layanan Mega Smart Mobile ?

Nasabah dapat melakukan registrasi ulang M-Smile kembali melalui aplikasi.

22. Apakah yang harus dilakukan Nasabah pada saat melakukan perubahan nomor handphone?

Nasabah wajib memberitahukan Bank Mega dengan datang ke cabang terdekat untuk melakukan perubahan nomor hp yang terdaftar dan mengajukan penutupan layanan. Kemudian nasabah melakukan registrasi ulang M-Smile kembali melalui aplikasi.

23. Apakah yang harus dilakukan Nasabah apabila kehilangan handphone?

Nasabah segera menghubungi Mega Call 1500010 atau mendatangi kantor cabang Bank Mega terdekat dan meminta pemblokiran M-Smile.

18. What is the transaction fee that will be charged for M-Smile services?

Customer will be charged by the mobile phone provider used for the Internet access or SMS OTP (the amount depends on each provider).

19. What is the maximum balance limit of M-Money?

The maximum balance in the M-Money account is Rp.2,000,000.

20. What is the maximum accumulated top up limit for M-Money in 1 month?

The maximum accumulated top up limit for M-Money is IDR 20,000,000 per month.

21. What should customer do when changing the mobile phone with the registered phone number of the Mega Smart Mobile service?

Customer can re-register M-Smile again through the application.

22. What should customer do when changing phone number?

Customer is required to notify Bank Mega by coming to the nearest branch to replace the registered mobile number and apply to close M-Smile. Customer re-register M-Smile again through the application.

23. What should customer do if lost the handphone?

The customer immediately contacts Mega Call 1500010 or come to the nearest Mega Bank branch office and request to block M-Smile.

<p>24. Apakah saldo M-Money akan hilang apabila Nasabah menghapus aplikasi M-Smile atau mengganti Smartphone? Saldo Nasabah tidak akan hilang, cukup lakukan registrasi ulang dengan no Handphone yang sudah terdaftar untuk dapat menggunakan kembali layanan M-Money pada M-Smile</p> <p>25. Bagaimana Nasabah mengajukan blokir layanan M-Money? Nasabah dapat menghubungi Mega Call 1500010 atau mendatangi kantor cabang Bank Mega terdekat.</p> <p>26. Bagaimana Nasabah mengajukan penutupan layanan M-Money? Nasabah dapat mendatangi kantor cabang Bank Mega terdekat. Dan Nasabah akan menerima kembali dana dari saldo yang tersisa pada M-Money.</p> <p>27. Bagaimana cara melakukan penambahan kartu kredit dan rekening dari M-Smile atau rekening tidak muncul di Akun Saya?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan• Pilih Ubah Sumber Dana & Rekening• Klik tombol "Tambah Akun"• Pilih Tipe Akun• Pilih Nomor akun rekening <p>28. Bagaimana cara melakukan penambahan sumber dana?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan• Pilih Ubah Sumber Dana & Rekening• Klik tombol switch pada rekening• Masukkan OTP <p>29. Bagaimana cara melakukan penghapusan sumber dana dan rekening dari M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan	<p>24. Will the M-Money balance be lost if customer deletes the Mega Smart Mobile app or replaces the Smartphone? M- Money balance will not be lost, simply just do re-registration by using the mobile phone number that already registered in order to use the M-Money service again on Mega Smart Mobile.</p> <p>25. How do customer block the M-Money service? Customer can call Mega Call service 1500010 or come to the nearest Bank Mega branch office.</p> <p>26. How do customer close the M-Money Services? Customer can visit the nearest Bank Mega branch office and you will receive the money from the remaining balance in your M-Money.</p> <p>27. How to add credit card and account from M-Smile or the account does not appear in Akun Saya?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Ubah Sumber Dana & Rekening• Click "Tambah Akun" button• Choose account type• Choose account number <p>28. How to add source of fund?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Ubah Sumber Dana & Rekening• Click switch button in the account• Input OTP <p>29. How to delete source of fund and account from M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Ubah Sumber Dana & Rekening
---	--

<ul style="list-style-type: none">• Pilih Ubah Sumber Dana & Rekening• Pilih button setting hapus di rekening yang ingin dihapus• Konfirmasi penghapusan sumber dana & rekening. <p>30. Bagaimana cara melakukan pembukaan M-Money apabila sudah registrasi M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan• Pilih Ubah Sumber Dana & Rekening• Klik tombol “Klik Disini”• Pilih Tipe Sumber Dana “M-Money”• Klik Lanjut• Input kode OTP• M-Money sudah terdaftar dan dapat langsung digunakan <p>31. Bagaimana cara top up M-Money?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Top up• Pilih M-Money• Masukkan nomor handphone yang ingin diisi• Masukkan nominal top up• Konfirmasi transaksi• Masukkan OTP apabila nomor handphone yang diisi adalah nomor handphone yang pertama kali diisi.• Masukkan M-PIN• Transaksi berhasil <p>32. Apakah bisa melakukan Tarik Tunai di ATM menggunakan M-Smile? Ya, Nasabah dapat melakukan tarik tunai di ATM menggunakan M-Smile tanpa menggunakan kartu ATM.</p> <p>33. Bagaimana cara melakukan Tarik Tunai di ATM menggunakan M-Smile?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Select delete setting button in account that want to be deleted.• Confirm the deletion account <p>30. How to open M-Money if has been register to M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Ubah Sumber Dana & Rekening• Click “Klik Disini” button• Choose type source of fund “M-Money”• Click Lanjut• Input OTP code• M-Money has been registered and can be used. <p>31. How to top up M-Money?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Top Up• Select M-Money• Input phone number• Input amount• Confirm the transaction• Input OTP if it’s the first time key in phone number• Input M-PIN• Transaction success <p>32. Can you do Cash Withdrawal at ATM using M-Smile? Yes, customers can do cash withdrawal at ATM using M-Smile without using an ATM card.</p> <p>33. How to do cash withdrawal at ATM using M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Tarik Tunai
---	---

- Pilih Tarik Tunai
- Pilih Nominal yang ingin ditarik
- Masukkan M-PIN
- Nasabah akan menerima kode M-Tunai via SMS
- Kemudian Nasabah ke ATM Bank Mega
- Pilih Tarik Tunai Tanpa Kartu
- Masukkan nomor handphone yang terdaftar pada M-Smile
- Masukkan kode Tarik Tunai

34. Apakah yang harus dilakukan apabila tidak menerima OTP?

Nasabah harus memastikan pulsa yang dimiliki nasabah cukup untuk menerima OTP dan sedang tidak terjadi gangguan signal pada operator.

35. Bagaimana cara mengubah alamat email?

Nasabah hanya perlu untuk melakukan registrasi ulang M-Smile. Kemudian pada saat tahap penginputan email, nasabah dapat mengubah alamat email sesuai dengan alamat email yang ingin digunakan.

36. Berapa lama masa berlaku kode OTP yang dikirimkan oleh M-Smile?

Kode OTP yang diterima nasabah berlaku selama 3 menit.

37. Bagaimana cara melakukan pendaftaran M-Smile namun nomor handphone belum terdaftar atau tidak sesuai?

Nasabah perlu datang ke cabang terdekat (untuk nasabah tabungan) atau menghubungi Mega Call 1500010 (untuk pemegang kartu kredit) untuk melakukan pendaftaran nomor handphone terlebih dahulu. Kemudian melakukan instalasi M-Smile dan melakukan registrasi kembali M-Smile, atau nasabah tidak perlu mendaftarkan nomor handphone ke cabang bank Mega apabila hanya ingin menggunakan layanan M-Money.

- Select amount
- Input M-PIN
- Customer will receive Tarik tunai code via SMS
- Then customer go to Bank Mega ATM
- Select Tarik Tunai Tanpa Kartu
- Input phone number that registered in M-Smile
- Input Tarik Tunai code

34. What should customer do if don't receive OTP?

Customer should make sure that there is an available balance in their phone number to receive OTP and there is no signal problem in operator.

35. How to change email address?

Customer just need to re-register the M-Smile. When in the input email step, customer can change with the correct email address.

36. How long does the OTP code still valid for M-Smile?

The OTP code received by customer is valid for 3 minutes.

37. How to register M-Smile but the phone number hasn't been registered or not correct?

Customer need to go to the nearest branch (for funding customer) or call to Mega Call 1500010 (for credit card cardholder) to register their phone number. Then customer can install M-Smile and do a registration, or customer don't need to register the phone number to Bank Mega branch if only want to use the M-Money service.

38. Bagaimana cara merubah transaksi kartu kredit menjadi cicilan/ Mega Pay?

- Pilih Layanan
- Pilih Mega Pay
- Pilih transaksi yang akan diubah jadi cicilan
- Pilih tenor cicilan
- Klik "Setuju" pada Syarat & Ketentuan
- Masukkan M-PIN
- Transaksi berhasil

39. Apa yang harus dilakukan apabila melakukan transaksi gagal tapi dana terdebit?

Nasabah dapat datang ke cabang terdekat atau menghubungi Mega Call 1500010.

40. Bagaimana cara bertransaksi menggunakan QR?

Untuk melakukan transaksi pembayaran merchant menggunakan QR dapat dilakukan dengan cara:

1. Login ke aplikasi M-Smile
2. Pilih QR
3. Pilih sumber dana dan Scan QR atau Generate QR
 - Scan QR
Nasabah dapat scan QR Code yang diberikan oleh merchant berupa tent card yang ada di meja kasir, alat pemindai QR atau dari struk transaksi.
 - Generate QR
Nasabah menunjukkan QR code yang ada pada handphone untuk dapat discan oleh alat QR scanner
4. Masukkan nominal transaksi (opsional)
5. Konfirmasi transaksi
6. Masukkan M-PIN

38. How to convert credit card transaction into installment/ Mega Pay?

- Select Layanan
- Select Mega Pay
- Select transaction that will be convert into installment
- Select installment period
- Select "Agree" on Installment Program Term & Condition
- Input M-PIN
- Transaction Success

39. What should customer do if a transaction fails but the funds are debited?

Customers can come to the nearest branch or contact Mega Call 1500010.

40. How do you trade using QR?

To make QR payment transaction can be done by:

1. Login to the M-Smile application
2. Select QR
3. Select the source of funds and Scan QR or Generate QR
 - QR scan
Customers can scan the QR Code provided by the merchant at tent card on the cashier's desk, a QR scanner or from a transaction receipt.
 - Generate QR
Customer shows the QR code in the handphone to be scanned by the QR scanner
4. Input the transaction amount (optional)
5. Confirm the transaction
6. Input M-PIN

<p>41. Di mana nasabah dapat melakukan transaksi QR? Nasabah dapat melakukan transaksi QR di seluruh merchant yang mendukung transaksi menggunakan QR code.</p> <p>42. Berapakah batas maksimum nominal transaksi menggunakan QR? Nominal transaksi QR dibatasi paling banyak sebesar Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah) per transaksi.</p>	<p>41. Where can customer do QR transaction? Customers can do QR transactions in all merchants that support transaction using QR code.</p> <p>42. What is the maximum nominal limit for transactions using QR? Maximum QR transaction is Rp 2,000,000.00 (two million rupiah) per transaction.</p>
--	--