

## FAQ LAYANAN MEGA CREDIT CARD MOBILE

1. Apa itu layanan Mega Credit Card Mobile?  
Mega Credit Card Mobile adalah layanan yang disediakan bagi Pemegang Kartu untuk mengakses informasi mengenai Kartu Kredit yang dimilikinya secara mudah, cepat, dan aman dengan menggunakan aplikasi yang diunduh dan di-*install* di *smartphone*.
2. Apa saja syarat untuk memperoleh atau menggunakan layanan Mega Credit Card Mobile?
  - Pemegang Utama Kartu Kredit Bank Mega.
  - Memiliki Kartu Kredit dengan status aktif dan tidak pernah *re-schedule*, *write off*, *collection* di atas 90 DPD + dan *fraud*.
  - Memiliki SIM Card dengan nomor yang terdaftar di sistem Bank Mega.
  - Operator yang digunakan adalah Telkomsel, Indosat, dan XL.
  - 1 (satu) Kartu Kredit hanya dapat didaftarkan dan diakses dengan 1 (satu) nomor ponsel.
  - Memiliki ponsel dengan jenis *smartphone (android)* untuk mengunduh dan memasang Aplikasi Mega Credit Card Mobile.
  - Melakukan registrasi dan membuat Kode Akses pada saat pertama kali membuka Aplikasi Mega Credit Card Mobile.
3. Bagaimana cara registrasi agar Pemegang Kartu memperoleh layanan Mega Credit Card Mobile?
  - Pemegang Kartu mengunduh dan memasang Aplikasi Mega Credit Card Mobile dari PlayStore (Android).
  - Pemegang Kartu memasukkan 16 digit nomor Kartu Kredit lalu menekan “Registrasi”.
  - Jika Pemegang Kartu belum melakukan aktivasi Kartu Kredit, maka akan masuk ke halaman untuk aktivasi Kartu Kredit dan aktivasi PIN transaksi terlebih dahulu.
  - Jika Pemegang Kartu telah melakukan aktivasi Kartu Kredit dan PIN, maka Pemegang Kartu akan menerima SMS *One Time Password (OTP)* ke nomor yang terdaftar di sistem, lalu membuat Kode Akses (6 digit angka) untuk membuka Aplikasi Mega Credit Card Mobile.
  - Pemegang Kartu sudah terdaftar pada Aplikasi Mega Credit Card Mobile dan dapat mengakses informasi Kartu Kredit yang dimilikinya.
4. *Operating system* apa saja yang dapat memasang aplikasi Mega Credit Card Mobile?  
Saat ini aplikasi tersebut hanya dapat digunakan oleh *smartphone* yang berjalan pada *Operating system* Android dengan versi minimal 2.2 (Froyo).
5. Untuk mendapatkan informasi Kartu Kredit yang dimiliki, layanan Mega Credit Card Mobile menggunakan jenis dan jaringan apa saat ini?  
Menggunakan aplikasi yang harus diunduh dan dipasang ke Ponsel berjenis *smartphone* dengan OS Android dengan minimal versi 2.2 (Froyo) yang terhubung dengan jaringan internet seluler (Telkomsel, Indosat dan XL) maupun WIFI.

6. Apakah yang harus dipastikan dan dilakukan jika Kode OTP tidak saya terima ?
  - Operator yang mendukung saat ini adalah Telkomsel, Indosat, dan XL.
  - Pastikan pulsa Anda mencukupi.
  - Pastikan jaringan *handphone* Anda dalam keadaan yang baik.
  - Pastikan Anda sudah mengecek *inbox* sms Anda (belum secara otomatis terisi) dan dapat memasukkan Kode OTP tersebut secara manual.
  - Jika Anda masih belum menerima Kode OTP, harap tekan tombol kirim ulang Kode OTP dimana batas waktu Anda dapat menggunakan OTP tersebut adalah 3 menit).
  - Jika Anda masih belum menerima Kode OTP setelah beberapa kali mencoba, maka langkah terakhir yang dapat dilakukan adalah menghubungi Mega Call di 60010 (HP) untuk dikirimkan Kode OTP-nya oleh Mega Call *Officer* Bank Mega.
  
7. Bagaimana cara memperoleh atau membuat Kode Akses aplikasi?

Kode Akses aplikasi (terdiri dari 6 digit angka) dibuat ketika aplikasi baru di-*install* di ponsel Pemegang Kartu dan melakukan registrasi dengan cara memasukkan 16 digit nomor Kartu Kredit Pemegang Kartu. Setelah itu, Pemegang Kartu akan mendapatkan Kode OTP yang di SMS ke nomor *handphone* yang terdaftar di Bank Mega, lalu selanjutnya memasukkan Kode Akses yang diinginkan. Dengan Kode Akses tersebut, Pemegang Kartu akan dapat mengakses aplikasi kapanpun dan dimanapun.
  
8. Apakah saya harus *uninstall* Aplikasi Mega Credit Card Mobile terlebih dahulu Jika sebelumnya sudah pernah download aplikasi tersebut?

Ya, benar. Harap lakukan *uninstall* dan *download* kembali aplikasinya.
  
9. Apakah saat registrasi awal, Pemegang Kartu hanya dapat menginput 1 nomor Kartu Kredit tertentu saja atau dapat menggunakan Kartu Kredit Bank Mega lainnya ?

Saat registrasi awal, Pemegang Kartu dapat menginput nomor Kartu Kredit Bank Mega yang manapun selama Kartu Kredit aktif.
  
10. Jika saya memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu Kredit Bank Mega, apakah semua informasi kartu tersebut akan tersedia?

Pemegang Kartu dapat mengakses informasi dari seluruh Kartu Kredit yang dimiliki di dalam aplikasi tersebut selama Kartu Kredit masih aktif.
  
11. Jika saya adalah pemilik Kartu Kredit tambahan (bukan pemilik Kartu Kredit Utama), apakah saya bisa untuk mengakses Kartu Kredit saya pada aplikasi ini?

Tidak bisa, aplikasi ini hanya dapat memberikan informasi kepada Pemegang Kartu Utama saja. Seluruh informasi Kartu Tambahan dapat diakses di aplikasi Pemegang Kartu Kredit Utama.
  
12. Apa saja biaya yang dibebankan kepada Pemegang Kartu pengguna layanan Mega Credit Card Mobile?

Pemegang Kartu pengguna layanan Mega Credit Card Mobile dikenakan biaya SMS (pada saat registrasi awal dan jika melakukan Aktivasi Kartu dan atau PIN Kartu Kredit Bank

Mega) dan/atau biaya data atau biaya layanan lainnya sesuai dengan ketentuan dari masing-masing operator layanan ponsel.

13. Apakah penyebab Pemegang Kartu tidak dapat melakukan pendaftaran (registrasi) layanan Mega Credit Card Mobile?
  - Kartu Kredit yang dimiliki bukanlah Kartu Kredit Utama.
  - Pemegang Kartu pernah dalam status *write off*, *reschedule*, *collection* diatas 90 DPD + dan/atau *fraud*.
  - Nomor ponsel yang digunakan tidak terdaftar di Bank Mega.
  - Operator yang digunakan selain Telkomsel, Indosat, dan XL.
  - Aplikasi yang pernah di-*download* sebelumnya belum di *uninstall*. Maka dari itu, harap lakukan *uninstall* terlebih dahulu dan *download* kembali Aplikasinya.
  
14. Apa penyebab Pemegang Kartu tidak dapat masuk ke layanan Mega Credit Card Mobile?
  - Pemegang Kartu pernah melakukan *write off*, *reschedule*, dan/atau *fraud*.
  - Kesalahan dalam memasukkan Kode Akses aplikasi.
  - Kesalahan jaringan internet Pemegang Kartu.
  
15. Apakah yang harus dilakukan jika lupa Kode Akses aplikasi ?

Di dalam Aplikasi Mega Credit Card Mobile, terdapat menu lupa Kode Akses (di *home* saat ingin melakukan *log in*), lalu Pemegang Kartu harus melakukan *uninstall* aplikasi, kemudian *install* kembali aplikasinya.
  
16. Mengapa saya tidak dapat memasang Aplikasi Mega Credit Card Mobile di ponsel saya?
  - Harap periksa *Operating System* pada menu pengaturan di ponsel Pemegang Kartu. Saat ini aplikasi tersebut hanya dapat berjalan pada *OS Android* dengan versi minimal 2.2 (Froyo).
  - Harap periksa ketersediaan ruang penyimpanan pada ponsel Pemegang Kartu.
  
17. Fitur apa saja yang tersedia dalam layanan Mega Credit Card Mobile?
  1. Aktivasi Kartu
  2. Informasi Kartu Kredit
    - a. Informasi Limit
      - i. Limit Kredit
      - ii. Sisa Kredit
      - iii. Limit Tarik Tunai
      - iv. Sisa Limit Tarik Tunai
    - b. Informasi Tagihan
      - i. Tanggal Cetak Tagihan
      - ii. Tanggal Jatuh Tempo
      - iii. Total Tagihan
      - iv. Minimum Pembayaran

- c. Informasi Pembayaran
      - i. Tanggal Pembayaran Terakhir
      - ii. Pembayaran Terakhir
    - d. Informasi Poin Reward
  - 3. Informasi Transaksi (20 transaksi terakhir)
  - 4. Lembar Tagihan (3 bulan terakhir)
  - 5. Peta (lokasi promo Kartu Kredit, ATM dan Kantor Cabang Bank Mega)
  - 6. Ubah PIN Kartu Kredit
  - 7. Informasi Promo Kartu Kredit
  - 8. Referral
  - 9. Pengaturan
  - 10. Hubungi Kami
18. Apakah Pemegang Kartu harus mengunduh kembali Aplikasi Mega Credit Card Mobile jika terdapat penambahan fitur baru ?
- Ya, Pemegang Kartu perlu mengunduh Aplikasi Mega Credit Card Mobile untuk memperbarui versi yang akan diinfokan melalui *pop up notification* untuk *update* aplikasi tersebut.
19. Apakah dalam Aplikasi Mega Credit Card Mobile dapat melakukan pembayaran Kartu Kredit?
- Tidak, untuk saat ini Aplikasi Mega Credit Card Mobile belum memiliki fitur untuk pembayaran Kartu Kredit.
20. Jika melakukan pembaharuan versi Aplikasi Mega Credit Card Mobile, bagaimana dengan Kode Akses yang telah dibuat?
- Kode Akses aplikasi untuk *log in* tidak akan terhapus atau berubah ketika Pemegang Kartu memperbarui versi Aplikasi Mega Credit Card Mobile.
21. Apa yang harus dilakukan apabila setelah melakukan transaksi/pembayaran/penggunaan Poin Reward dan dilakukan pengecekan di menu Informasi Kartu Kredit (Informasi Limit/Informasi Pembayaran/Informasi Poin Reward), informasi yang tersedia tidak *update* atau *blank* ?
1. Pemegang kartu dapat *me-refresh* dengan cara *swipe* halaman Informasi Kartu Kredit.
  2. Jika masih belum *ter-update*, harap *log out* dari aplikasi dan melakukan *log in* kembali kemudian waktu (bisa terjadi *end off day* di Sistem Bank Mega).
  3. Langkah terakhir jika masih belum *ter-update*, harap menghubungi Mega Call di 60010 (HP) dan akan di proses dengan ketentuan *SLA (Service Level Agreement)* yang berlaku.
22. Apakah pemegang Kartu dapat melihat *billing statement* 1 tahun terakhir ?
- Tidak bisa, Pemegang Kartu hanya dapat melihat *billing statement* pada 3 bulan terakhir.

23. Apakah yang harus dilakukan jika tidak tersedia salah satu atau lebih *billing statement* 3 bulan terakhir ?
1. Pastikan *pdf adobe reader*/aplikasi lain untuk membuka *file pdf* sudah di-*install* agar *billing* dapat terbuka.
  2. Pastikan pilihan bulan *billing* adalah yang memang sudah terdapat tagihan sesuai *cycle*.
  3. Jika masih belum ter-*update* atau tidak dapat dibuka, harap *log out* dari aplikasi dan melakukan *log in* kembali.
  4. Jika masih belum ter-*update* atau tidak dapat dibuka juga, harap melakukan pengecekan di *my files > Internal storage > Android > data > com.bankmega.megamobile > files*, karena biasanya sudah ter-*download* di dalam *handphone*.
  5. Langkah terakhir jika masih belum ter-*update* atau tidak dapat dibuka, harap menghubungi Mega Call di 60010 (HP) dan akan di proses dengan ketentuan *SLA (Service Level Agreement)* yang berlaku.
24. Berapa transaksi terakhir yang ditampilkan?  
20 transaksi.
25. Pada Menu Peta, apakah Informasi Promo, ATM dan Cabang sudah merupakan yang ter-*update* ? Aplikasi apa yang digunakan agar dapat diarahkan ke lokasi tersebut ?  
Dalam hal ini, fitur Peta merupakan yang sudah ter-*update*. Pemegang Kartu dapat menggunakan Aplikasi *Google Maps*, *Waze*, dan aplikasi lainnya yang mendukung fungsi tersebut.
26. Apakah jika melakukan ubah PIN Kartu Kredit di Aplikasi Mega Credit Card Mobile secara otomatis PIN lama tidak dapat digunakan dan harus menggunakan PIN baru tersebut ?  
Ya, benar. PIN Kartu Kredit yang baru yang dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi selanjutnya.
27. Pada menu *Apply Now*, apakah dalam menu tersebut kita dapat *apply* Kartu Kredit Bank Mega ?  
Iya, benar. Dalam menu tersebut, terdapat beberapa *field* yang harus diisi oleh Pemegang Kartu. Setelah semua terisi, data tersebut akan di *follow up* oleh Tim *Sales* Kartu Kredit dengan maksimum *SLA (Service Level Agreement)* 3 Hari Kerja.
28. Apakah yang harus dilakukan jika sudah melakukan *apply* Kartu Kredit, namun tidak dihubungi hingga 3 Hari Kerja ?  
Pemegang Kartu dapat langsung menghubungi Mega Call di 60010 (HP) dan akan di proses dengan ketentuan *SLA (Service Level Agreement)* yang berlaku.
29. Apakah yang dimaksud dengan *Referral* yang ada di dalam Menu Mega Credit Card Mobile ?  
*Referral* merupakan fitur dimana Pemegang Kartu yang menggunakan Aplikasi Mega Credit Card Mobile dapat mereferensikan orang terdekatnya untuk dapat memiliki Kartu Kredit Bank Mega. Setelah semua terisi, data tersebut akan di *follow up* dan dihubungi

oleh Tim Sales Kartu Kredit dengan maksimum *SLA (Service Level Agreement 3 Hari Kerja)*.

30. Jika sudah melakukan *Referral* Kartu Kredit, namun tidak dihubungi hingga 3 Hari Kerja, apa yang harus dilakukan ?  
Pemegang Kartu dapat menghubungi Mega Call di 60010 (HP) dan akan di proses dengan ketentuan *SLA (Service Level Agreement)* yang berlaku.
31. Apakah yang harus dilakukan jika sudah melakukan penutupan Kartu Kredit, namun Kartu Kredit tersebut masih terdapat di *list* pilih kartu ?  
Harap melakukan perbaharui daftar kartu dengan cara ke menu Pengaturan, lalu klik Perbaharui Daftar Kartu. Secara otomatis Kartu kredit yang sudah ditutup tidak akan muncul kembali di *list* menu pilih kartu.
32. Apakah jika kita memindahkan *sim card* dengan nomor Ponsel yang terdaftar ke *handphone* lain, aplikasi yang terdahulu masih dapat diakses?  
Aplikasi terdahulu masih akan ada, namun tidak dapat mengakses informasi apapun karena data informasi berada di dalam nomor *handphone* yang terdaftar. Jika *install* ulang aplikasi di *handphone* baru, maka harus melakukan registrasi kembali.
33. Apakah jika *handphone* memiliki 2 *sim card* dimana nomor *handphone* yang digunakan berada di *sim card* 1, lalu melakukan pemindahan nomor *handphone* tersebut ke *sim card* 2, Aplikasi Mega Credit Card Mobile tetap dapat diakses ?  
Aplikasi Mega Credit Card Mobile tetap dapat diakses sesuai dengan nomor *handphone* yang terdaftar di sistem dan harap pastikan *connection* yang digunakan tetap menggunakan nomor *handphone* yang awal tersebut walaupun letak *sim card* yang digunakan berbeda-beda.
34. Apakah yang harus dilakukan jika *handphone* hilang ?  
Pemegang Kartu dapat menghubungi Mega Call di 60010 (HP) dan Aplikasi Mega Credit Card Mobile dapat di *block*.  
Hal-hal yang akan dilakukan antara lain :
  - a. Tim Mega Call *Officer* kami akan melakukan verifikasi data terlebih dahulu.
  - b. Setelah verifikasi sesuai, maka Aplikasi Mega Crdit Card Mobile akan ter-*block*.
  - c. Jika *handphone* ternyata ditemukan dan ingin menggunakan Aplikasi Mega Credit Card Mobile kembali, harap melakukan *install* ulang di Playstore dengan *uninstall* Aplikasi yang lama.Selain itu, terdapat 2 kondisi :
  - a. Jika masih menggunakan nomor yang sama, lakukan *install* dan registrasi kembali dengan Kode Akses yang baru.
  - b. Jika menggunakan nomor *handphone* yang berbeda, Pemegang Kartu harus mendaftarkan terlebih dahulu nomor *handphone*-nya tersebut ke Mega Call. Karena nantinya kode OTP akan dikirimkan ke nomor yang terdaftar di sistem. Setelah itu, lakukan *install* dan registrasi ulang dengan Kode Akses yang baru.

Code	Description
0	Sukses
1	General Error
2	Kartu Tidak Ditemukan
3	No Handphone Tidak Ditemukan
4	Status Kartu Terblokir
5	Akun Tidak Ditemukan
6	Format Akt Tidak Valid
7	Transaksi Tidak Ditemukan
8	Aktivasi Ditolak
9	Kartu Sudah Aktif
10	Tanggal Lahir Tidak Valid
11	Kartu Tidak Aktif
12	Tidak Ada Kartu Yang Teregistrasi Dengan No tsb
13	Estatement Sudah Aktif
14	Otp Tidak Valid
15	Status Kartu Tidak Valid
16	Validasi Otp Tidak valid
17	Engine Pincc Error
18	Data E-Billing tidak ditemukan
19	Pembuatan Password Pdf Error, cobalah beberapa saat lagi
20	Aplikasi Telah Terinstal di Nomor Lain
21	Bulan E-Billing Statement Max 3 Bulan Terakhir
22	Format Request Error
99	Maaf, transaksi Pemegang Kartu tidak dapat diproses. Silakan ulangi kembali beberapa saat