

## SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN M-SMILE

### A. Definisi

1. **Bank Mega** adalah PT. Bank Mega, Tbk yang meliputi Kantor Pusat, Kantor Regional, Kantor Cabang, dan Kantor Cabang Pembantu serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT. Bank Mega, Tbk.
2. **Kartu Kredit Bank Mega** adalah kartu kredit yang diterbitkan oleh Bank Mega yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai di ATM, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Acquirer atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus atau pun dengan pembayaran secara angsuran.
3. **Kode Tarik Tunai** adalah 6 angka yang diberikan ke nasabah untuk melakukan penarikan tarik tunai tanpa kartu di ATM.
4. **Mega Smart Mobile atau M-Smile** adalah aplikasi perbankan yang telah disertai fitur digital yang lebih lengkap untuk mempermudah aktivitas finansial Nasabah dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui telepon seluler/ponsel.
5. **M-Money** adalah uang elektronik milik Bank Mega yang dapat dijadikan sebagai sumber dana untuk bertransaksi perbankan.
6. **M-PIN** adalah deretan 6 (enam) digit angka yang dibuat oleh Nasabah untuk bertransaksi di dalam Mega Smart Mobile.
7. **Nasabah** adalah pemilik rekening tabungan, kartu kredit, atau uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank Mega yang akan/telah terdaftar sebagai pengguna layanan M-Smile.
8. **Operator** adalah penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communications*) maupun teknologi lainnya.
9. **Password Login** adalah suatu deretan min. 8 (delapan) digit terdiri dari alfanumerik mengandung angka, huruf besar dan huruf kecil yang dibuat oleh Nasabah untuk login mengakses aplikasi M-Smile di Ponsel.
10. **PIN ATM** adalah deretan angka yang harus dimasukkan oleh pemegang kartu ATM untuk melakukan transaksi melalui fasilitas elektronik perbankan baik melalui jaringan ATM maupun menggunakan PinPad.
11. **Ponsel atau telepon seluler** adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang dikenal dengan sebutan telepon genggam, *handphone* (HP), *smartphone* atau *mobile phone*.
12. **QR Code Pembayaran** adalah QR Code yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran nirsentuh melalui alat pemindaian.
13. **Rekening** adalah rekening tabungan dan/atau giro perorangan atas nama Nasabah, yang telah terdaftar pada Layanan M-Smile dan digunakan sebagai sumber dana dalam melakukan Transaksi Finansial.
14. **QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)** adalah standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Negara Kesatuan Republik Indonesia.
15. **Transaksi Finansial** adalah transaksi melalui M-Smile yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank Mega.
16. **Transaksi Non Finansial** adalah transaksi melalui M-Smile yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening seperti informasi saldo, mutasi rekening,

informasi kurs, suku bunga dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank Mega.

17. **Transaksi QRIS** adalah transaksi pembayaran menggunakan QRIS Code Pembayaran.

#### **B. Registrasi**

1. Nasabah yang menggunakan fasilitas M-Smile harus melakukan registrasi layanan melalui aplikasi M-Smile tersebut yang telah diunduh dari Play Store/ App Store/ Huawei AppGallery.
2. Aplikasi M-Smile dapat menampilkan seluruh portofolio yang Anda miliki di Bank Mega, baik itu rekening tabungan, giro, deposito, kartu kredit, M-Money, maupun produk Bank Mega lainnya.
3. Nomor handphone yang digunakan untuk pendaftaran M-Smile wajib didaftarkan pada sistem Bank Mega.
4. Satu Nasabah hanya dapat mendaftarkan 1 (satu) nomor Ponsel dan dapat dikoneksikan ke rekening tabungan, kartu kredit, atau M-Money yang dimiliki oleh Nasabah.
5. Sebagai prasyarat, Nasabah juga wajib memberikan alamat email aktif miliknya sendiri yang memiliki kapasitas memadai untuk menerima pesan yang dikirim oleh Bank Mega. Nasabah bertanggung jawab atas keabsahan, kepemilikan, aktivitas, dan kapasitas alamat email tersebut.

#### **C. Ketentuan Penggunaan Aplikasi M-Smile**

1. Nasabah dapat menggunakan M-Smile untuk mendapatkan informasi mengenai Bank Mega dan melakukan transaksi finansial maupun transaksi non finansial yang telah disediakan oleh Bank Mega.
2. Melalui M-Smile, Nasabah dapat mengakses seluruh rekening yang dimiliki dan diperkenankan oleh Bank Mega.
3. Instruksi atas seluruh transaksi finansial maupun transaksi non finansial perbankan yang diberikan oleh Nasabah hanya dapat diberikan ke Bank Mega dari nomor Ponsel yang telah didaftarkan.
4. Nasabah wajib mengisi semua data atau informasi yang dibutuhkan untuk setiap transaksi pada aplikasi M-Smile secara benar dan lengkap.
5. Setiap instruksi dari Nasabah yang telah diberikan atau dikirimkan ke Bank Mega melalui M-Smile tidak dapat dibatalkan. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya apabila terjadi kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala risiko dan/atau akibat dengan dilaksanakannya instruksi tersebut.
6. Atas setiap instruksi dari Nasabah yang diterima oleh Bank Mega melalui M-Smile merupakan instruksi yang sah.
7. Bank Mega berhak untuk tidak menjalankan instruksi, memblokir maupun menutup Aplikasi Layanan Mega Smart Mobile Nasabah dalam hal:
  - a. saldo rekening di sumber dana tabungan/giro nasabah tidak mencukupi atau melebihi limit aplikasi atau menyebabkan dana/saldo rekening menjadi dibawah saldo minimum yang ditetapkan Bank Mega;
  - b. melebihi batas limit kredit yang ditetapkan Bank Mega, nasabah melakukan re-schedule (penjadwalan kembali) atas pembayaran tagihannya kepada Bank Mega, tagihan nasabah sudah di write off (dihapuskan), nasabah menutup semua fasilitas Kartu Kredit atau Personal Loan yang terhubung dengan Layanan Mega Smart Mobile (M-Smile) untuk sumber dana Kartu Kredit atau Personal Loan;
  - c. nasabah terindikasi melakukan tindakan fraud (kecurangan);

- d. terdapat permintaan blokir yang diajukan oleh nasabah;
  - e. Bank Mega mengetahui atau berdasarkan pertimbangannya mempunyai alasan untuk menduga bahwa terjadi tindak kejahatan, penipuan atau pelanggaran atas ketentuan hukum yang berlaku;
  - f. adanya instruksi dari pihak/instansi berwenang yang wajib untuk dipatuhi.
8. Semua instruksi terhadap Rekening melalui M-Smile hanya dapat dijalankan atau dilakukan apabila Bank Mega dapat mengonfirmasikan kepada Nasabah yang bersangkutan bahwa instruksi tersebut benar dan otentik. Konfirmasi diberikan oleh Nasabah apabila M-PIN yang dikirim terbukti benar.
  9. Bank Mega menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor handphone, Password Login dan M-PIN. Bank Mega tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor handphone, Password Login dan M-PIN atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud. Oleh karena itu, instruksi tersebut adalah sah dan mengikat Nasabah secara hukum, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
  10. Nasabah pengguna M-Smile akan menerima bukti atas setiap instruksi transaksi dari Bank Mega melalui menu Inbox/Email.
  11. Nasabah bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita terkait dengan:
    - a. Penyalahgunaan Ponsel, SIM Card, Password Login ataupun M-PIN oleh pihak lain.
    - b. Segala kesalahan, ketidaktepatan atau ketidaklengkapan instruksi atau data yang dikirimkan melalui M-Smile.
    - c. Segala kegagalan transaksi sebagai akibat tidak tersedianya pulsa atau kuota internet 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 M-Smile atau keterlambatan dalam menyampaikan perubahan data Nasabah.
  12. Bank Mega berhak melakukan koreksi atas saldo Nasabah jika terjadi kesalahan posting yang dilakukan oleh Bank Mega termasuk mendebit rekening Nasabah atas kewajiban Nasabah kepada pihak Bank Mega yang masih harus dibayar.
  13. Dalam rangka pemeliharaan dan/atau pembaharuan sistem untuk menjaga dan/atau meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi Mega Smart Mobile, Bank Mega berhak untuk menghentikan layanan penggunaan aplikasi Mega Smart Mobile untuk sementara waktu dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah dan Nasabah memahami segala akibat dari penghentian layanan tersebut, termasuk namun tidak terbatas pada akibat tidak dilakukannya transaksi perbankan melalui aplikasi Mega Smart Mobile.
  14. Nasabah wajib melakukan peningkatan versi (upgrade) aplikasi Mega Smart Mobile atas permintaan Bank Mega melalui email/SMS/sarana lainnya.
  15. Kelalaian Nasabah dalam melakukan peningkatan versi (upgrade) aplikasi Mega Smart Mobile mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan aplikasi Mega Smart Mobile atau hanya dapat mengakses fitur tertentu pada aplikasi Mega Smart Mobile.
  16. Saat Nasabah melakukan transaksi QRIS, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama merchant dan nominal transaksi QRIS. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan transaksi QRIS yang dilakukan Nasabah, termasuk namun tidak terbatas kerugian yang timbul

karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama merchant dan nominal transaksi pembayaran.

17. Nasabah wajib memastikan bahwa handphone yang digunakan untuk bertransaksi bebas dari virus, malware, dan/atau hal lainnya yang dapat merugikan Nasabah dan dengan ini Nasabah bertanggungjawab atas adanya gangguan eksternal akibat virus, hacking, malware, phishing, dan/atau hal lainnya termasuk namun tidak terbatas pada kejahatan dunia maya lainnya.
18. Nasabah dengan ini memberikan persetujuan kepada Bank Mega untuk memberikan data Nasabah kepada pihak lain di luar Bank Mega yang bekerja sama dengan Bank Mega dalam rangka kegiatan promosi atau untuk tujuan komersial lainnya. Dengan memberikan persetujuannya, Nasabah telah memahami tujuan dan konsekuensi dari pemberian data Nasabah kepada pihak lain di luar Bank Mega.
19. Nasabah dengan ini memberikan persetujuan kepada Bank Mega untuk melakukan penawaran produk/layanan Bank Mega dan/atau produk/layanan pihak lain yang bekerja sama dengan Bank Mega melalui sarana komunikasi pribadi, baik melalui e-mail, telepon, WhatsApp Messenger dan sarana lainnya.

#### **D. Password Login, M-PIN dan Kode Tarik Tunai**

1. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan dan bertanggung jawab sepenuhnya atas Password Login, M-PIN, dan Kode Tarik Tunai.
2. Password Login, M-PIN, dan Kode Tarik Tunai tersebut hanya boleh digunakan oleh Nasabah dan tidak diperkenankan untuk memberikan atau menginformasikan kepada pihak lain manapun baik sengaja maupun tidak sengaja.
3. Nasabah disarankan untuk:
  - a. Tidak menggunakan deretan atau kombinasi angka yang mudah ditebak dalam pembuatan Password Login dan M-PIN seperti tanggal lahir, nomor telepon, dan lain-lain.
  - b. Tidak mencatat dan memberikan Password Login, M-PIN dan Kode Tarik Tunai M-Smile di media apapun untuk menghindari penyalahgunaan atau tindak kejahatan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
  - c. Mengganti Password Login dan M-PIN secara berkala.
4. Penggunaan M-PIN memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
5. Apabila SIM card operator seluler atau handphone milik Nasabah rusak/hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah harus segera memberitahukan hal tersebut kepada Bank Mega. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor handphone, Password Login dan M-PIN yang terjadi sebelum Bank Mega menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.

#### **E. Biaya-biaya**

1. Bank Mega membebaskan biaya yang timbul atas transaksi perbankan yang dilakukan Nasabah melalui layanan M-Smile yang meliputi biaya administrasi, biaya transaksi, biaya pajak. Besarnya biaya akan ditentukan oleh Bank Mega 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 Mega dari sumber dana Nasabah saat instruksi transaksi diterima dan dilaksanakan oleh

Bank Mega. Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada Bank Mega untuk melakukan pendebitan Sumber Dana Nasabah guna memenuhi/membayar kewajiban Nasabah terkait transaksi perbankan yang dilakukan melalui M-Smile.

3. Operator seluler berhak mengenakan biaya, antara lain namun tidak terbatas untuk biaya pengiriman SMS kepada Nasabah untuk setiap transaksi, baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dilakukan.

#### **F. Perubahan Data**

1. Nasabah dapat melakukan perubahan nomor telepon yang digunakan untuk layanan M-Smile dengan cara sebagai berikut:
  - a. Apabila nomor ponsel lain yang digunakan sudah terdaftar di sistem Bank Mega maka Nasabah hanya perlu melakukan registrasi ulang menggunakan nomor ponsel tersebut.
  - b. Apabila nomor ponsel baru yang digunakan belum terdaftar di sistem Bank Mega maka Nasabah wajib untuk datang ke cabang terdekat untuk melakukan perubahan/penambahan nomor ponsel ponselnya untuk didaftarkan di sistem Bank Mega. Setelah itu Nasabah melakukan registrasi ulang menggunakan nomor ponsel baru tersebut H+1.
2. Setiap informasi yang diberikan oleh Nasabah kepada Bank Mega adalah lengkap, benar dan akurat, kecuali jika terdapat pemberitahuan tertulis dari Nasabah yang menyatakan sebaliknya melalui pengkinian data Nasabah kepada Bank Mega. Perubahan atas data tidak akan diberlakukan sampai dengan Bank Mega menerima pemberitahuan tertulis mengenai perubahan tersebut dari Nasabah.
3. Nasabah wajib melakukan perubahan data secara berkala atau apabila terdapat perubahan data Nasabah.
4. Nasabah dengan ini memahami segala risiko yang mungkin timbul akibat kelalaian Nasabah memperbaharui data Nasabah, termasuk namun tidak terbatas pada risiko kerugian baik finansial maupun nonfinansial yang mungkin terjadi dan dengan ini membebaskan Bank Mega dari segala gugatan/tuntutan dari pihak manapun.

#### **G. Pembuktian**

1. Nasabah menyetujui keabsahan, kebenaran setiap data, catatan, rekaman, komunikasi, atau bentuk apa pun yang ditransmisi secara elektronik antara Bank Mega dengan Nasabah dan yang tersimpan di pusat data Bank Mega merupakan alat bukti yang sah atas transaksi Layanan M-Smile, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
2. Nasabah mengakui dan menyetujui bahwa komunikasi dan instruksi yang disimpan oleh Bank Mega 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 M-Smile diatur sesuai kebijakan Bank Mega.
4. Jika dalam melaksanakan instruksi yang diterima dari Nasabah, Bank Mega membutuhkan kuasa dari Nasabah, maka kuasa tersebut telah dianggap diberikan oleh Nasabah kepada Bank Mega ketika Nasabah melakukan registrasi dan setuju atas Syarat dan Ketentuan Layanan M-Smile yang terdapat pada aplikasi M-Smile atau pada [www.bankmega.com](http://www.bankmega.com), kecuali Bank Mega 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 Mega sebelumnya.

#### **H. Force Majeure**

1. Nasabah bertanggungjawab apabila Bank Mega tidak dapat melaksanakan penyelidikan & instruksi dari Nasabah baik secara sebagian maupun seluruhnya yang disebabkan oleh kejadian-kejadian atau sebab-sebab diluar kekuasaan atau kemampuan Bank Mega termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara keadaan peralatan, sistem Bank Mega atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain diluar kekuasaan atau kemampuan Bank Mega baik skala lokal maupun skala nasional, kecuali untuk transaksi transfer, akan mengikuti ketentuan transfer dana.
2. Nasabah bertanggung jawab jika terjadi kerusakan/kegagalan akses pada aplikasi M-Smile yang terpasang di perangkat milik Nasabah karena kelalaian Nasabah atau sebab-sebab lain seperti: malware (virus, worms, trojan dsb), kegagalan jaringan, gangguan listrik, kerusakan perangkat keras (ponsel) dll.

#### **I. Penanganan Keluhan Nasabah**

1. Jenis pengaduan Nasabah dibagi menjadi:
  - a. Pengaduan Lisan  
Pengaduan Nasabah yang dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja dari saat Nasabah menghubungi Cabang/Call Center.
  - b. Pengaduan Tertulis  
Pengaduan Nasabah yang wajib diselesaikan maksimal dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan pengaduan yang ditujukan kepada Unit Kerja tertentu di Bank Mega.
2. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, Nasabah wajib melampirkan identitas Nasabah, jenis dan tanggal transaksi keuangan, permasalahan yang diadukan disertai copy bukti-bukti transaksi dan bukti pendukung lainnya (jika ada).
3. Bank Mega akan melakukan proses verifikasi, validasi dan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Nasabah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank Mega.
4. Bank Mega tidak dapat menindaklanjuti pengaduan apabila
  - a. Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan yaitu 20 hari kerja sejak Bank Mega memberitahukan kepada Nasabah mengenai dokumen yang wajib untuk dilengkapi.
  - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank Mega sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
  - c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan.
  - d. Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Bank Mega sesuai ketentuan POJK nomor 18/POJK.07/2020 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan pasal 10.

#### **J. Perubahan Syarat dan Ketentuan**

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

**K. Penyelesaian Sengketa**

1. Dalam hal ini, setiap proses pengaduan layanan konsumen akan diproses sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku dalam Bank Mega, dimana Pihak Bank Mega akan melakukan konfirmasi dan penyelesaian pengaduan konsumen, baik melalui layanan Mega Call maupun melalui media resmi lainnya.
2. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku dalam Bank Mega, maka Nasabah dan Bank Mega dapat melakukan penyelesaian pengaduan di luar Pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau melalui Pengadilan Negeri dalam wilayah Republik Indonesia.

**L. Lain-lain**

1. Syarat dan Ketentuan M-Smile ini tunduk pada Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berlaku sebagai perjanjian bagi Bank Mega dan Nasabah.
2. Perjanjian ini telah disesuaikan dengan Ketentuan Perundang-undangan termasuk Ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Nasabah dengan ini sudah membaca, mengerti dan menyetujui segala syarat dan ketentuan terkait penggunaan layanan M-Smile.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi [www.bankmega.com](http://www.bankmega.com) atau hubungi Mega Call 08041500010