

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM M-MONEY

### I. DEFINISI :

1. **Bank Mega** adalah PT. Bank Mega Tbk yang meliputi Kantor Pusat, Kantor Regional, Kantor Cabang Pembantu serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT. Bank Mega, Tbk
2. **M-MONEY** adalah uang elektronik milik Bank Mega yang dapat dijadikan sebagai sumber dana untuk transaksi perbankan
3. **Mega Smart Mobile atau M-SMILE** adalah layanan yang disediakan bagi nasabah untuk mengakses rekening perbankan yang dimilikinya dengan mengirimkan instruksi melalui menu dalam bentuk aplikasi yang harus diunduh ke telepon seluler/handphone
4. **Merchant** adalah tempat-tempat yang bekerja sama dengan Bank Mega untuk menerima pembayaran jasa atau barang dengan menggunakan **M-MONEY**.
5. **Nasabah** adalah pemilik dan pengguna uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank Mega yang akan/telah terdaftar sebagai pengguna layanan *Mega Smart Mobile*
6. **Operator adalah** penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communication*) maupun teknologi lainnya
7. **Password aplikasi** adalah deretan 8 (delapan) alfanumerik yang dibuat oleh nasabah untuk login mengakses aplikasi *Mega Smart Mobile* di Ponsel.
8. **Ponsel atau Telepon Seluler** adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang dikenal dengan sebutan telepon genggam, handphone (HP) atau *mobile phone*
9. **Short Message Service (SMS)** adalah layanan pesan singkat berbasis teks yang dapat dikirim dan/atau diterima menggunakan Ponsel
10. **Transaksi** adalah transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah seperti transaksi pembayaran di merchant, info saldo, mutasi transaksi, pengisian ulang (*Top Up*) dan transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank Mega yang berlaku.

### II. SYARAT & KETENTUAN M-MONEY

1. **M-MONEY** berfungsi sebagai uang elektronik yang dapat digunakan Nasabah untuk melakukan pembayaran barang dan / atau jasa di Merchant.
2. Nomor **M-MONEY** adalah Nomor dengan Kode **9426** diikuti No.Ponsel Nasabah yang didaftarkan pertama kali melalui aplikasi **M-SMILE**.
3. **M-MONEY** bukan rekening simpanan (tabungan/ giro) sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan sehingga tidak dikenakan pajak dan tidak diberikan jasa bunga. Dana yang tersimpan pada **M-MONEY** juga tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
4. Nasabah **M-MONEY** wajib menjaga kerahasiaan password untuk akses terhadap aplikasi **M-MONEY** dan PIN untuk otentikasi transaksi . Nasabah

tidak diperbolehkan memberikan password dan PIN **M-MONEY** kepada siapapun baik sengaja maupun tidak sengaja. Segala akibat kelalaian dalam bertransaksi menggunakan **M-MONEY** menjadi tanggung jawab Nasabah.

5. Kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam menjaga akses terhadap **M-MONEY** menjadi tanggung jawab nasabah sepenuhnya
6. Nasabah **M-MONEY** dapat melakukan Transaksi seperti info saldo, mutasi transaksi, isi ulang (*Top Up*), dan pembayaran di merchant.
7. Instruksi atas transaksi perbankan yang diberikan oleh Nasabah hanya dapat diberikan ke Bank dari nomor Ponsel yang telah didaftarkan.
8. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan nomor ponsel Nasabah, termasuk dalam hal penyalahgunaan atas nomor ponsel Nasabah tersebut.
9. Transaksi dapat dilakukan Nasabah melalui aplikasi M-SMILE pada ponsel Nasabah dan/atau melalui sarana lain sesuai ketentuan yang berlaku di Bank Mega dan akan diberitahukan oleh Bank Mega kepada nasabah dalam bentuk dan sarana apapun.
10. Nasabah wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) aplikasi M-SMILE atas permintaan **Bank Mega**.
11. Kelalaian nasabah apabila tidak melakukan peningkatan versi (*upgrade*) aplikasi M-SMILE mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan aplikasi M-SMILE atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di aplikasi M-SMILE
12. Nasabah akan dikenakan biaya pengiriman SMS untuk setiap transaksi yang memerlukan SMS seperti proses registrasi dan verifikasi. Besarnya biaya SMS adalah sesuai yang ditentukan oleh Operator Seluler
13. Setiap Nasabah yang mengalami pencurian/kehilangan Ponsel atau SIM Card ponsel Nasabah yang terdaftar sebagai uang elektronik M-MONEY wajib secepatnya melaporkan ke **Bank Mega** untuk mengajukan pemblokiran.
14. Selama laporan pencurian/kehilangan dan pengajuan blokir belum diterima **Bank Mega**, maka setiap kerugian atau Transaksi yang dilakukan menggunakan **M-MONEY** yang terdaftar sebagai uang elektronik di **Bank Mega** yang dicuri atau hilang menjadi tanggung jawab Nasabah
15. Nasabah dapat mengajukan pembukaan blokir melalui kantor cabang **Bank Mega** terdekat. **Bank Mega** berhak untuk melakukan verifikasi atas identitas Nasabah pada saat Nasabah mengajukan pembukaan pemblokiran atas nomor rekening M-MONEY
16. **Bank Mega** berhak untuk menerima atau menolak pengajuan pembukaan blokir rekening M-MONEY apabila dalam proses verifikasi terdapat ketidaksesuaian antara data pemohon dan data pemilik dari nomor rekening M-MONEY yang terdaftar di **Bank Mega**, kecuali dapat dibuktikan kepemilikannya
17. Apabila terdapat perbedaan saldo pada **M-MONEY** Nasabah dengan saldo pada sistem pembukuan **Bank Mega**, maka sebagai acuan saldo yang dipergunakan adalah sistem pembukuan **Bank Mega**, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya

18. **Bank Mega** berhak menentukan saldo minimum atau saldo maksimum M-MONEY dan pembatasan nominal transaksi yang akan diberitahukan oleh **Bank Mega** kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai ketentuan peraturan yang berlaku
19. **Bank Mega** berhak melakukan koreksi atas saldo Nasabah jika terjadi kesalahan pencatatan transaksi (*posting*) atau keterlambatan pencatatan transaksi oleh sebab apapun yang dilakukan oleh **Bank Mega**
20. Nasabah dapat melakukan penutupan **M-MONEY** di kantor cabang **Bank Mega** terdekat. Nasabah berhak mendapatkan pengembalian saldo yang tersisa dari rekening **M-MONEY** setelah dikurangi biaya-biaya (jika ada).
21. **Bank Mega** berhak untuk memblokir, membatalkan, atau menutup rekening M-MONEY yang dimiliki atau transaksi yang dilakukan apabila termasuk dalam kategori transaksi mencurigakan sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau atas berdasarkan perintah dari otoritas yang berwenang. Namun tidak terbatas pada saldo pemilik rekening berasal dari tindak pidana atau diduga berasal dari tindak pidana dimana saldo yang dimiliki tidak seharusnya dikuasai oleh pemilik **M-MONEY**.
22. Apabila terjadi peristiwa darurat (*force majeure*) seperti, termasuk namun tidak terbatas pada pemogokan kerja, bencana alam, kerusakan massa, sabotase, dan lain-lain yang dibenarkan oleh pejabat yang berwenang, maka tidak ada pihak manapun yang dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang timbul.
23. Nasabah wajib memeriksa kembali setiap transaksi yang hendak dilakukan menggunakan **M-MONEY**. Apabila terjadi kesalahan transaksi seperti kesalahan nomor rekening, nominal transaksi maupun jenis transaksi yang sudah dilakukan menjadi tanggung jawab Nasabah pengguna **M-MONEY** sepenuhnya.
24. Dengan mengaktifkan akun **M-MONEY** maka Nasabah menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan umum ini dan apabila terdapat perubahan syarat dan ketentuan akan diberitahukan terlebih dahulu melalui media informasi seperti media sosial, website, dan media lainnya.

### III. CARA AKTIVASI M-MONEY

1. Nasabah dapat menggunakan **M-MONEY** dengan mengunduh (*download*) dan *install* Aplikasi **M-SMILE** pada Google Play untuk *Smartphone* Android.
2. Daftarkan Nama, E-mail dan No Ponsel pada menu **Daftar M-MONEY**
3. Apabila pendaftaran berhasil, Nasabah dapat menggunakan **M-MONEY** untuk bertransaksi.
4. Nasabah harus melakukan transaksi pengisian ulang (*top up*) **M-MONEY** terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi pembayaran di merchant.

#### **IV. PENANGANAN KELUHAN**

1. Keluhan atau pengaduan terkait **M-MONEY** dapat disampaikan oleh Nasabah melalui kantor cabang **Bank Mega** terdekat atau dapat menghubungi melalui **MEGACALL 08041500010 | +62 21 29601600 (dari luar negeri)**.
2. **Bank Mega** akan menangani pengaduan Nasabah sesuai ketentuan penyelesaian pengaduan yang berlaku. Penyelesaian pengaduan Nasabah pada umumnya dapat diselesaikan dalam 14 hari kerja
3. Keluhan/pengaduan terkait **M-MONEY** harus disampaikan oleh Nasabah kepada **Bank Mega** selambat-lambatnya 3 (bulan) sejak tanggal Transaksi.