

FAQ MEGA SMART MOBILE (M-SMILE)

Bahasa	English
<p>FAQ MEGA SMART MOBILE (M-SMILE)</p> <p>1. Apa itu aplikasi Mega Smart Mobile (M-Smile)? Mega Smart Mobile adalah aplikasi <i>mobile</i>/layanan perbankan digital Bank yang dapat diunduh dan terpasang pada ponsel Nasabah berjenis <i>smartphone</i> untuk mengakses produk dan layanan perbankan milik Nasabah.</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 dan/atau giro dalam mata uang Rupiah dengan status aktif. • Memiliki kartu kredit/kartu debit (yang terhubung dengan nomor rekening yang didaftarkan) dengan status aktif. • Memiliki SIM Card dengan operator Telkomsel/Indosat/XL/Axis/Tri/Smartfren. • 1 (satu) CIF hanya dapat didaftarkan dan diakses dengan 1 (satu) nomor Ponsel yang terdaftar di CIF Nasabah. • Rekening gabungan yang dapat digunakan untuk mendaftarkan Layanan Mega Smart Mobile (M-Smile) adalah rekening <i>primary joint</i> OR atau QQ. • Nomor ponsel yang digunakan M-Smile harus terdaftar di sistem Bank. • Memiliki <i>smartphone</i> untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi M-Smile. • Khusus pengguna M-Money cukup memiliki SIM Card dan <i>smartphone</i> untuk mengaktifkan layanan M-Smile. 	<p>FAQ MEGA SMART MOBILE (M-SMILE)</p> <p>1. What is Mega Smart Mobile (M-Smile)? M-Smile is an mobile/digital banking application that could be downloaded an installed on customer's smartphone to access customer's banking product and services.</p> <p>2. What is the pre requisite conditions for using M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • An individual customer. • Has saving and/or current account in Rupiah currency with an active status. • Has credit card/debit card (linked to the registered account number) with an active status. • Have SIM Card with Telkomsel/Indosat/XL/Tri/Smartfren operator. • 1 (one) CIF can only be registered and accessed with 1 (one) Mobile number that registered in Customer CIF. • The joint account that can be used to register the Mega Smart Mobile (M-Smile) is the primary joint of OR or QQ account. • 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.

3. Bagaimana cara registrasi agar Nasabah memperoleh layanan M-Smile untuk Nasabah pemilik rekening /kartu kredit?

- Registrasi M-Smile dilakukan dengan mengunduh aplikasi melalui Play Store/App Store/Huawei AppGallery.
- Pada halaman *install* pertama kali, pilih “Registrasi”.
- Pilih “Sudah” memiliki rekening/kartu kredit.
- Input nomor rekening debit/nomor kartu kredit.
- Input PIN kartu debit or kredit.
- Menyetujui syarat & ketentuan serta kebijakan privasi 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 minimal 8 (delapan) digit alfanumerik.
- Nasabah buat M-PIN sebanyak 6 (enam) 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 *e-mail* yang akan digunakan untuk menerima notifikasi setelah melakukan transaksi.
- Nasabah melakukan verifikasi *e-mail* yang sudah dikirimkan ke alamat *e-mail* Nasabah yang sudah teregistrasi.
- Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi (contoh: informasi saldo, mutasi rekening, atau info kurs) serta transaksi finansial (contoh: transfer, transaksi QRIS, 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 Play Store/App Store/Huawei AppGallery.

3. How to register M-Smile for account/credit card customer?

- Register M-Smile by downloading application using Google Play/App Store/Huawei AppGallery.
- Choose “Registrasi”.
- For first time installation page, choose “Sudah” if have account/credit card.
- Input account number/credit card number.
- Input debit or credit Card PIN.
- Agree to M-Smile term and condition application and privacy policy.
- Send SMS to Bank Mega (to validate and register device ID and SIM card ID).
- Create new application password with min 8 (eight) digit alphanumeric.
- Create 6 (six) digits number of M-PIN that will be used for M-Smile transaction. M-PIN must be different with debit/credit card PIN.
- Input e-mail that will be used to receive transaction notification.
- Customer do the e-mail verification that already sent to the customer’s registered e-mail.
- Customer can use the application to do a transaction (example: balance information, account mutation, or forex exchange information) and financial transaction (example: transfer, QRIS 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/App Store/Huawei AppGallery.

- Pada halaman *install* pertama kali, pilih “Registrasi”.
- Kemudian klik “Belum”.
- Pilih menu daftar M-Money.
- Input data.
- Menyetujui syarat & ketentuan penggunaan aplikasi M-Smile.
- Nasabah mengirim SMS ke Bank Mega (untuk mengirimkan kode registrasi).
- Nasabah diwajibkan untuk membuat *password* aplikasi yang baru dengan ketentuan minimal 8 (delapan) digit alfanumerik.
- Nasabah buat M-PIN sebanyak 6 (enam) digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile.
- Nasabah input *e-mail* yang akan digunakan untuk menerima notifikasi setelah melakukan transaksi.
- Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi non finansial (contoh: informasi saldo, mutasi rekening) serta transaksi finansial (transaksi QRIS).

5. Bagaimana cara *upgrade* M-Money menjadi M-Money⁺?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih “Akun Saya”
- Pilih M-Money.
- Pilih “Upgrade M-Money⁺”.
- Setujui syarat dan ketentuan *upgrade* M-Money⁺.
- Foto eKTP.
- Arahkan kamera ke wajah dan ikuti petunjuk yang diberikan.
- *Upgrade* ke M-Money⁺ berhasil.

6. Bagaimana cara memperoleh atau membuat M-PIN M-Smile?

M-PIN M-Smile dibuat pada saat Nasabah melakukan registrasi M-Smile sebanyak 6 (enam) digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile.

- On the first install page, choose “Registrasi”.
- Then click “Belum”.
- Click menu daftar M-Money.
- Input data.
- Agree to M-Smile term and condition application.
- Send SMS to Bank Mega (to send registration code).
- 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 e-mail that will be used to receive transaction notification.
- Customer can use the application to do a non financial transaction (example: balance information, account mutation) and financial transaction (QRIS transaction).

5. How to upgrade M-Money become M-Money⁺?

- Login to M-Smile application.
- Choose “Akun Saya”
- Choose M-Money.
- Choose “Upgrade M-Money⁺”.
- Agree to term and condition M-Money⁺ upgrade.
- Take a picture of eKTP.
- Focus camera to the face and follow the steps.
- M-Money⁺ upgrade success.

6. How to get or create M-PIN M-Smile?

M-PIN M-Smile is created when customer register M-Smile with 6 (six) digits number that will be used for each transaction through M-Smile.

7. 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 bekerja sama adalah operator Telkomsel, Indosat, XL/Axis, Tri, dan Smartfren.

8. Untuk tipe sistem operasi *smartphone* apa saja yang dapat diinstal Aplikasi M-Smile?

Dapat di-*install* pada *smartphone* Android (OS min versi 7.1 Nougat) dan iOS (OS min versi 14).

9. Fitur apa saja yang tersedia saat ini pada layanan M-Smile?

● Transaksi Finansial

- Transfer
- Top up
- Pembayaran
- Tarik Tunai
- QRIS
- Investasi

● Non Finansial

- Akun saya
- Layanan
- Apply
- Investasi
- Info Lainnya
- Highlights
- Promo

7. 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, Tri, and Smartfren.

8. What is the type of smartphone operating system that can be installed with M-Smile application?

It's working for Android (OS min version 7.1 Nougat) dan iOS (OS min version 14).

9. What is the features available in M-Smile?

● Financial Transaction

- Transfer
- Top up
- Payment
- Cardless Withdrawal
- QRIS
- Investment

● Non Financial

- Account Information
- Service
- Apply
- Investment
- Other Information
- Highlights
- Promo

- M-Calendar
- Inbox
- Bantuan
- Atur

10. Jika ada penambahan fitur baru, apa yang harus dilakukan oleh Nasabah?

Nasabah perlu meng-*update* aplikasi M-Smile untuk dapat menggunakan fitur baru tersebut pada Play Store/App Store/Huawei AppGallery.

11. Bagaimana bila Nasabah ingin merubah *password* aplikasi?

- Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke Menu Atur.
- Pilih Ubah Password Login.
- Input *password* lama.
- Input *password* baru dan konfirmasi *password* baru.
- Perubahan *password* selesai.

12. Bagaimana bila Nasabah lupa password aplikasi?

- Di halaman *login*, klik “Lupa Password?”.
- Input nomor *handphone*.
- Input *e-mail*.
- Input M-PIN.
- Kirim SMS untuk reset *password*.
- Masukkan *password* baru dan konfirmasi *password* baru.
- Perubahan *password* selesai.

13. Bagaimana bila Nasabah tidak dapat melakukan registrasi atau mendapatkan respon SMS registrasi gagal?

Nasabah harus memastikan nomor *handphone* yang digunakan memiliki pulsa (baik untuk *provider prepaid* maupun *postpaid*), serta

- M-Calendar
- Inbox
- Help
- Setting

10. If there is a new feature, what should customer do?

Customer need to update M-Smile application to get the new feature on Google Play/App Store/Huawei AppGallery.

11. How if customer want to change the application password?

- Go to Atur menu.
- Choose “Ubah Password Login”.
- Input old password.
- Input new password and re-input the new password.
- Changed is successfull.

12. How if customer forgot the application password?

- In login page, click “Lupa Password?”.
- Input phone number.
- Input e-mail.
- Input M-PIN.
- Send SMS to reset password.
- Input new password and re-input the new password.
- Changed is successfull.

13. How if customer cannot do a registration or get the failed SMS registration?

Customer must ensure the mobile number that using for register has credit (for prepaid provider and postpaid) and mobile number

nomor *handphone* harus terdaftar pada sistem Bank Mega. Apabila nomor *handphone* Nasabah belum terdaftar, Nasabah dapat datang ke Cabang Bank Mega terdekat.

14. Bagaimana bila Nasabah tidak dapat *login* ke dalam aplikasi?

Nasabah harus memastikan terhubung ke internet dengan koneksi yang stabil.

15. Bagaimana jika Nasabah ingin merubah M-PIN?

- Masuk ke Menu Atur.
- Pilih “Ubah M-Pin”.
- Input M-PIN lama.
- Masukkan M-PIN baru dan konfirmasi M-PIN baru.
- Perubahan M-PIN selesai.

16. Bagaimana jika salah mengetik M-PIN?

M-PIN akan terblokir apabila salah memasukkan M-PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.

17. Bagaimana cara mendapatkan M-PIN kembali jika terblokir?

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

18. Bagaimana bila Nasabah lupa M-PIN?

- Pilih Atur.
- Pilih “Lupa M-PIN”.
- Pilih Sumber Dana dan klik Lanjut.
- Input OTP dan PIN Kartu Debit/Kartu Kredit.

19. Apakah pergantian kartu ATM/kartu kredit ataupun kartu ATM/kartu kredit kedaluwarsa berpengaruh pada layanan M-Smile

must be registered in the Bank Mega system. If customer's mobile number is not registered yet, customer can come to the nearest Bank Mega branch.

14. How if customer cannot login to the application?

Customer must ensure that they have stable connection.

15. How if customer want to change M-PIN?

- Go to Atur menu.
- Choose “Ubah M-PIN”.
- Input old M-PIN.
- Input new M-PIN and re-input the new M-PIN.
- Changed is successfull.

16. How if customer input the wrong M-PIN?

M-PIN will be blocked if customer input the wrong M-PIN 3 (three) times in sequence.

17. How to get M-PIN if blocked?

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

18. How if customer forgot M-PIN?

- Select Atur.
- Select “Lupa M-PIN”.
- Choose Sumber Dana and click Lanjut.
- Input OTP and Debit/Credit Card PIN.

19. If customer change the ATM card/ credit card or the ATM card/credit card expired, is it impact to M-Smile?

<p>yang sudah didapatkan? Pergantian kartu ATM/kartu kredit ataupun kartu ATM/kartu kredit kedaluwarsa tidak berpengaruh atau tidak menghapus layanan M-Smile yang sudah dimiliki.</p> <p>20. Biaya transaksi apa saja yang dibebankan kepada Nasabah pengguna layanan M-Smile ? Nasabah pengguna layanan M-Smile akan dikenakan biaya oleh <i>provider</i> telepon yang digunakan untuk koneksi akses internet atau SMS OTP (besarnya biaya tergantung masing-masing <i>provider</i>).</p> <p>21. Apa saja fitur transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan sumber dana M-Money?</p> <ul style="list-style-type: none">● Transaksi Finansial<ul style="list-style-type: none">- Top Up- QRIS- QRIS Transfer* (M-Money/Tabungan)- QRIS Tarik Tunai**Khusus QR Transfer dan Tarik Tunai untuk M-Money+● Transaksi Non Finansial<ul style="list-style-type: none">- Info saldo- Mutasi transaksi- E-Statement- Upgrade M-Money+ <p>22. Bagaimana cara melakukan transaksi QRIS Transfer dengan menggunakan M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none">● Penerima Dana	<p>Replacement of the ATM card/ credit card or if the ATM card/ credit card expired won't have an impact to M-Smile.</p> <p>20. 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).</p> <p>21. What is the features available in M-Money?</p> <ul style="list-style-type: none">● Financial Transaction<ul style="list-style-type: none">- Top up- QRIS- QRIS Transfer* (M-Money/Saving)- QRIS Cash Withdrawal**Service available only for M-Money+● Non Financial Transaction<ul style="list-style-type: none">- Balance inquiry- History transaction- E-Statement- Upgrade M-Money+ <p>22. How to make a QRIS transfer transaction using M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none">● Beneficiary<ul style="list-style-type: none">- Select "QRIS".
---	---

- Pilih Menu QRIS.
- Pilih Menu QRIS Transfer.
- Tunjukkan atau kirimkan QRIS kepada pengirim dana.

- **Pengirim Dana**

- Pilih Menu QRIS.
- Pilih Scan QRIS.
- Lakukan *scan* pada QRIS Transfer penerima dana.

23. Bagaimana cara melakukan transaksi QRIS Tarik Tunai dengan menggunakan M-Money+?

- Pilih Menu “Tarik Tunai Tanpa Kartu” di ATM.
- Pilih Menu “QRIS Tarik Tunai”.
- Pilih nominal tarik tunai.
- Pada M-Smile pilih Menu QRIS.
- Pilih Menu Scan QRIS.
- Lakukan *scan* QRIS di layar ATM.
- Masukkan MPIN M-Smile.

24. Berapakah limit saldo maksimal M-Money?

Maksimum saldo pada rekening M-Money adalah Rp2.000.000 dan M-Money+ adalah Rp10.000.000.

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

Batas maksimum akumulasi *top up* M-Money adalah Rp20.000.000 per bulan.

26. Apa 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.

- Select “QRIS Transfer”.
- Show or send QRIS to sender of funds.

- **Sender of funds**

- Select “QRIS”.
- Select “Scan QRIS”.

- Scan the QRIS Transfer of the recipient of the funds.

23. How to cash a QRIS withdraw using MMoney+?

- Select “Tarik Tunai Tanpa Kartu” in ATM.
- Select “QRIS Tarik Tunai”.
- Select Amount.
- Select “QRIS” in MSmile Apps.
- Select “Scan QRIS”.
- Scan QRIS Code on the ATM screen.
- Enter MPIN MSmile.

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

The maximum balance in the M-Money account is Rp2.000.000 and M-Money+ is Rp10.000.000.

25. 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.

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

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

27. Apa yang harus dilakukan Nasabah pada saat melakukan perubahan nomor *handphone*?

Nasabah wajib datang ke Cabang Bank Mega terdekat atau menghubungi Mega Call (untuk kartu kredit) untuk melakukan perubahan nomor *handphone* yang terdaftar. Kemudian Nasabah melakukan registrasi ulang M-Smile melalui aplikasi.

28. Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila kehilangan *handphone*?

Nasabah segera menghubungi Mega Call atau mendatangi Cabang Bank Mega terdekat dan meminta pemblokiran/penutupan M-Smile.

29. 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 nomor *handphone* yang sudah terdaftar untuk dapat menggunakan kembali layanan M-Money pada M-Smile.

30. Bagaimana Nasabah mengajukan blokir layanan M-Money?

Nasabah dapat menghubungi Mega Call atau mendatangi Cabang Bank Mega terdekat.

31. Bagaimana Nasabah mengajukan penutupan layanan M-Money?

Nasabah dapat mendatangi Cabang Bank Mega terdekat. Dan Nasabah akan menerima kembali dana dari saldo yang tersisa pada M-Money.

32. Bagaimana cara melakukan penambahan kartu kredit dan rekening dari M-Smile atau rekening tidak muncul di Akun Saya?

- Pilih Atur.
- Pilih Atur Akun.
- Klik tombol “Tampilkan Akun”.
- Pilih Tipe Akun.

27. What should customer do when change phone number?

Customer is required to notify Bank Mega by coming to the nearest branch or call Mega Call (only for credit card customer) to change the registered mobile number. Customer re-register M-Smile again through the application.

28. What should customer do if lost the handphone?

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

29. 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.

30. How do customer block the M-Money service?

Customer can call Mega Call service or come to the nearest Bank Mega branch.

31. 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.

32. How to add credit card and account from M-Smile or the account does not appear in Akun Saya?

- Select Atur.
- Select Atur Akun.
- Click “Tampilkan Akun” button.

- Pilih Nomor akun rekening.

33. Bagaimana cara melakukan penambahan sumber dana?

- Pilih Atur.
- Pilih Atur Akun.
- Klik tombol switch pada rekening.
- Input OTP.

34. Bagaimana cara melakukan penghapusan sumber dana dan rekening dari M-Smile?

- Pilih Atur.
- Pilih Atur Akun.
- Pilih button setting hapus di rekening yang ingin dihapus.
- Konfirmasi penghapusan sumber dana & rekening.

35. Bagaimana cara melakukan pembukaan M-Money apabila sudah registrasi M-Smile?

- Pilih Menu Apply.
- Pilih M-Money.
- Klik tombol "Tambah" pada tipe akun.
- Akun M-Money anda otomatis akan tersedia di menu Akun Saya.
- Untuk jadikan M-Money sebagai sumber dana, Pilih Atur.
- Pilih Atur Akun.
- *Switch on* Sumber Dana "M-Money".
- Input kode OTP.
- M-Money sudah terdaftar dan dapat langsung digunakan.

- Choose account type.
- Choose account number.

33. How to add source of fund?

- Select Atur.
- Select Atur Akun.
- Click switch button in the account.
- Input OTP.

34. How to delete source of fund and account from M-Smile?

- Select Atur.
- Select Atur Akun.
- Select delete setting button in account that want to be deleted.
- Confirm the deletion account.

35. How to open M-Money if has been register to M-Smile?

- Select Menu Apply.
- Select M-Money.
- Click the "Add" button on the account type.
- Your M-Money account will automatically be available in the My Account menu.
- To make M-Money the source of funds, Select Settings.
- Select Atur Akun.
- Switch on source of fund M-Money.
- Input OTP code.
- M-Money is registered and can be used immediately.

36. Bagaimana cara top up M-Money?

- Pilih Top up.
- Pilih M-Money.
- Input nomor *handphone* yang ingin diisi.
- Input nominal top up.
- Konfirmasi transaksi.

- Input M-PIN.
- Transaksi berhasil.

37. 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.

38. Bagaimana cara melakukan Tarik Tunai di ATM menggunakan M-Smile?

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

39. Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila tidak menerima OTP?

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

40. Bagaimana cara mengubah alamat *e-mail*?

Nasabah hanya perlu untuk melakukan registrasi ulang M-Smile.

36. How to top up M-Money?

- Select Top Up.
- Select M-Money.
- Input phone number.
- Input amount.
- Confirm the transaction.

- Input M-PIN.
- Transaction success.

37. 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.

38. How to do cash withdrawal at ATM using M-Smile?

- Select Tarik Tunai.
- 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.

39. 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.

40. How to change e-mail address?

Kemudian pada saat tahap penginputan *e-mail*, Nasabah dapat mengubah alamat *e-mail* sesuai dengan alamat *e-mail* yang ingin digunakan.

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

Kode OTP yang diterima Nasabah berlaku selama 3 (tiga) menit.

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

Nasabah datang ke Cabang Bank Mega terdekat atau menghubungi Mega Call (khusus kartu kredit) untuk melakukan pendaftaran nomor *handphone* terlebih dahulu. Kemudian melakukan instalasi dan registrasi M-Smile, atau Nasabah tidak perlu mendaftarkan nomor *handphone* ke Cabang Bank Mega apabila hanya ingin menggunakan layanan M-Money.

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

- Login ke Aplikasi M-Smile.
- 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.

44. Bagaimana cara mengajukan Kenaikan Limit Tetap?

- Login ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Kenaikan Limit Tetap.

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

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

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

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

Customer go to the nearest Bank Mega branch or call to Mega Call (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.

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

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Mega Pay.
- Select transaction that will be convert into installment.
- Select installment period.
- Select “Agree” on Term & Condition.
- Input M-PIN.
- Transaction Success.

44. How to apply Fixed Limit Increase?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.

- Input jumlah limit yang ingin diajukan.
- Upload Slip Gaji/SPT/SKP dan NPWP.
- Klik “Setuju” pada Syarat & Ketentuan.
- Pengajuan Kenaikan Limit Tetap diproses.

45. Bagaimana cara mendaftarkan Mega Bill?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Pendaftaran Mega Bill.
- Pilih biller tagihan rutin yang diinginkan.
- Lengkapi data yang diperlukan.
- Klik “Setuju” pada Syarat & Ketentuan.
- Masukkan M-PIN.
- Pengajuan Mega Bill diproses.

46. Bagaimana cara mendaftarkan Asuransi?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Pendaftaran Asuransi.
- Silahkan membaca keterangan produk.
- Nasabah konfirmasi usia dan pilih kartu yang ingin didaftarkan asuransi.
- Nasabah membaca dan centang pada bagian Syarat & Ketentuan.
- Pengajuan Asuransi diproses.

47. Bagaimana cara Blokir Kartu Kredit?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Blokir Kartu Kredit.
- Nasabah membaca penjelasan dan klik Saya Mengerti.
- Nasabah mengisi alasan blokir kartu.
- Input M-PIN.

- Select Kenaikan Limit Tetap.
- Input the amount of the limit that you want to submit.
- Upload Pay Slip/SPT/SKP and NPWP.
- Select “Agree” on Term & Condition.
- The application for a Fixed Limit Increase is processed.

45. How do I register a Mega Bill?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Pendaftaran Mega Bill.
- Select biller for routine bills.
- Complete the required data.
- Click "Agree" on the Terms & Conditions.
- Input M-PIN.
- Mega Bill submissions are processed.

46. How do I register for Insurance?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Pendaftaran Asuransi.
- Please read the product description.
- Customer confirms age and select the card that you want to register for insurance.
- Customer reads and ticks the terms & conditions.
- Insurance applications are processed.

47. How to Block a Credit Card?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Blokir Kartu Kredit.
- Reads the explanation and click I understand.
- Fill in the reason for blocking the card.

- Blokir Kartu Kredit sedang diproses.

48. Bagaimana cara ubah PIN Kartu Kredit?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Ubah PIN.
- Input tanggal lahir.

- Input PIN baru yang diinginkan, lalu diulangi sekali lagi, dan klik lanjut.
- Konfirmasi dengan balas YA <spasi> 4 Digit Terakhir Kartu Kredit melalui SMS.
- Ubah PIN Berhasil.

49. Bagaimana cara melakukan Perubahan Data Kartu Kredit?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Perubahan Data.
- Pilih perubahan data yang diinginkan dan input perubahan data yang diinginkan.
- Membaca Syarat & Ketentuan.
- Input M-PIN.
- Perubahan Data diproses.

50. Bagaimana cara mendaftarkan Kartu Kredit Suplemen di M-Smile?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Daftar Suplemen.
- Pilih klik disini dan pilih kartu suplemen yang ingin didaftarkan.
- Input data yang dibutuhkan.
- Pendaftaran suplemen sedang diproses.

- Input M-PIN.
- Block Credit Cards are being processed.

48. How do I Change Credit Card PIN?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Ubah PIN.
- Input date of birth.

- Input the desired new PIN, then repeat it again, and click continue.
- Confirm with YES <space> Last 4 Digits of Credit Card via SMS.
- Change PIN Success.

49. How to make changes to credit card data?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Perubahan Data.
- Select the desired data change and input the desired data changes.
- Reads terms & conditions.
- Input M-PIN.
- Data changes are processed.

50. How do I register a supplementary credit card at M-Smile?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Daftar Suplemen.
- Select click here and select the supplement card you want to register.
- Input the required data.

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

Nasabah dapat datang ke Cabang Bank Mega terdekat atau menghubungi Mega Call.

52. Bagaimana cara bertransaksi menggunakan QRIS?

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

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih QRIS.
- Pilih sumber dana dan Scan QRIS/Generate QRIS
 - Scan QRIS
Nasabah dapat *scan* QRIS Code yang diberikan oleh merchant berupa tent card yang ada di meja kasir, alat pemindai QRIS atau dari struk transaksi. Pada menu ini, Nasabah juga dapat melakukan *upload* QRIS untuk pembayaran transaksi.
 - Generate QRIS
Nasabah menunjukkan QRIS code yang ada pada *handphone* untuk dapat di-*scan* oleh alat QRIS scanner.
- Input nominal transaksi (opsional).
- Konfirmasi transaksi.
- Input M-PIN.

53. Di mana Nasabah dapat melakukan transaksi QRIS?

Nasabah dapat melakukan transaksi QRIS di seluruh *merchant* yang mendukung transaksi QRIS.

54. Berapakah batas maksimum nominal transaksi menggunakan QRIS per transaksi?

Nominal pembayaran dengan QRIS dibatasi sebesar Rp10.000.000.

- Supplement registration is being processed.

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

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

52. How do you pay using QRIS?

To make QRIS payment transaction can be done by:

- Login to the M-Smile application.
- Select QRIS.
- Select the source of funds and Scan QRIS/Generate QRIS
 - Scan QRIS
Customers can scan the QRIS Code provided by merchant at tent card on the cashier's desk, a QRIS scanner or from a transaction receipt. Customer also can upload QRIS to make a payment.
 - Generate QRIS
Customer shows the QRIS code in the handphone to be scanned by the QRIS scanner.
- Input the transaction amount (optional).
- Confirm the transaction.
- Input M-PIN.

53. Where can customer do QRIS transaction?

Customers can do QRIS transactions in all merchants that support QRIS transaction.

54. What is the maximum nominal transaction limit using QRIS per transaction?

55. Sumber dana apa saja yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi QRIS?

QRIS Pembayaran (*Scan/Upload/Generate*):

- Tabungan
- M-Money
- Kartu Kredit (Khusus di merchant CT Corp)

56. Apa yang dimaksud dengan QRIS Cross Border?

QRIS Cross Border adalah layanan transaksi menggunakan QRIS yang dapat dilakukan di *merchant* di luar negeri.

57. Di negara mana Mega Smart Mobile (MSmile) dapat digunakan untuk bertransaksi QRIS?

Saat ini Nasabah dapat melakukan transaksi QRIS Cross Border di *merchant* yang berada di negara Thailand.

58. Bagaimana cara melakukan transaksi QRIS Cross Border?

- *Login* ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih QRIS.
- Pilih Scan QRIS.
- Lakukan *scan* pada QRIS Merchant.
- Input nominal transaksi sesuai jumlah mata uang negara tujuan.
- Pastikan nominal transaksi sudah sesuai.
- Pilih tombol “Lanjutkan”.
- Pastikan rincian transaksi sudah sesuai.
- Input M-PIN untuk konfirmasi transaksi QRIS.
- Transaksi berhasil dan tampil resi elektronik QRIS Cross Border.

59. Berapa lama masa berlaku QRIS Transfer?

Masa berlaku QRIS Transfer adalah 30 (tiga puluh) menit.

The nominal payment with QRIS is limited to Rp10.000.000.

55. What source of funds can be used to do QRIS transaction?

QRIS Payment (*Scan/Upload/Generate*):

- Saving
- M-Money
- Credit Card (only at CT Corp’s merchant)

56. What is QRIS Cross Border?

QRIS Cross order is a transaction service using QRIS that can be done at merchants abroad.

57. In which countries Mega Smart Mobile (MSmile) can be used for QRIS transactions?

Currently, customers can make QRIS Cross Border transactions at merchants in Thailand.

58. How to make a QRIS Cross Border transaction

- Login to Mega Smart Mobile (MSmile).
- Select QRIS.
- Select Scan QRIS.
- Scan to the Merchant QRIS Sticker.
- Input transaction amount.
- Make sure transaction amount is correct.
- Select button “Lanjutkan”.
- Make sure the transaction detail is correct.
- Input M-PIN.
- The transaction is successful and a QRIS electronic receipt appears.

59. How long is QRIS Transfer valid for?

60. Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila ingin melakukan pencairan deposito sebelum jatuh tempo atau perubahan jenis perpanjangan deposito yang dibuka melalui M-Smile?

Apabila Nasabah ingin melakukan pencairan deposito sebelum jatuh tempo, Nasabah dapat datang ke Cabang pemilik rekening. Perubahan jenis perpanjangan deposito dapat dilakukan melalui aplikasi M-Smile.

61. Bagaimana cara melakukan ubah jenis perpanjangan deposito melalui M-Smile?

- Pilih Akun Saya.
- Pilih produk deposito.
- Pilih Jenis Perpanjangan.
- Pilih Ubah Jenis Perpanjangan.
- Tandai pada Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan memahami Syarat dan Ketentuan yang berlaku.
- Pilih Lanjut.
- Masukkan M-PIN.
- Pilih Lanjut.
- Transaksi Ubah Jenis Perpanjangan deposito berhasil.

62. Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila rekening atau kartu kredit tidak dapat ditambahkan ke Akun Saya?

Nasabah harus datang ke Cabang Bank Mega terdekat.

63. Mengapa tidak dapat melakukan penambahan rekening atau kartu kredit apabila melakukan pendaftaran menggunakan M-Money?

Karena M-Money tidak terhubung dengan rekening atau kartu kredit. Nasabah harus melakukan registrasi kembali menggunakan rekening atau kartu kredit.

64. Apa itu Fitur Kirim-Kirim?

The QRIS Transfer is valid for 30 (thirty) minutes.

60. What should customer do if customer want to break time deposit or change instruction on maturity date of time deposit that time deposit open using M-Smile?

If customer wants to break time deposit, customer can come to the account opening branch. Changes the type of maturity instructions can be made through M-Smile.

61. How to change instruction on maturity date of time deposit in M-Smile?

- Choose Akun Saya.
- Choose your time deposit.
- Choose Jenis Perpanjangan.
- Select Ubah Jenis Perpanjangan.
- Mark on the Terms and Conditions to state that you understand the applicable Terms and Conditions.
- Select Next.
- Enter M-PIN.
- Select Next.
- Change instruction o maturity date of time deposit **completed**.

62. What should customer do if account number or credit card cannot be added to Akun Saya?

Customers can come to the nearest Bank Mega branch.

63. Why cannot customer add account number or credit card if register using M-Money?

Because M-Money is not connected to credit card or account number. Customer must re-register using account number or credit card.

Fitur Kirim-Kirim memberikan kemudahan dimana Nasabah pengguna M-Smile dapat mengirimkan uang kepada siapapun baik pengguna M-Smile ataupun yang belum menjadi pengguna M-Smile untuk dapat menerima uang dari rekening tabungan yang dimiliki oleh pengirim dengan mengirimkan tautan (*link*) yang sudah dibuat ke penerima yang diinginkan dengan menggunakan *chat/messaging platform* tanpa harus mengetahui nomor rekening dari penerima.

Fitur ini sangat mudah untuk digunakan dimana dalam 1 (satu) kali pengiriman dapat menentukan nominal pengiriman uang yang dapat mencapai hingga Rp10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah), jumlah penerima hingga 99 orang dan pilihan tenggat waktu klaim, yaitu 3 jam, 1 hari, dan 3 hari dari pengiriman uang. Selain itu, yang menarik dari fitur ini adalah pengirim dapat memilih gambar sebagai kartu ucapan yang sudah disediakan untuk berbagai tema seperti Ulang Tahun, Surprise, Tahun Baru, Imlek, dan sebagainya yang akan muncul di penerima Kirim-Kirim.

65. Bagaimana Saya bisa mengirim dana menggunakan Fitur Kirim-Kirim?

- Pilih Kirim-Kirim pada menu Transfer pada Home Page M-Smile.
- Pilih tema kirim-kirim yang Anda inginkan, lalu klik lanjut.
- Isi nominal per penerima, jumlah penerima, total nominal, pesan, dan tenggat waktu, lalu klik lanjut.
- Verifikasi data Kirim-Kirim, lalu input M-PIN, dan klik Lanjut
- Setelah verifikasi Anda akan mendapatkan *receipt* Kirim-Kirim, klik Share Gift.
- Pilih *messaging platform* yang akan digunakan untuk kirim link ke penerima, lalu kirim link tersebut ke penerima.
- Penerima akan menerima link yang akan diklaim.
- Apabila penerima sudah melakukan klaim akan muncul notifikasi di M-Smile.

64. What is Kirim-Kirim?

Kirim-Kirim provides the ease for M-Smile users to send money to anyone, either M-Smile users or who are not M-Smile users, to receive money from a savings account owned by the sender by sending a link that has been created to the desired recipient using the chat/messaging platform without having to know the account number of the recipient.

This feature is very easy to use where in 1 time you can determine the nominal money transfer that can reach up to IDR 10,000,000 (Ten Million Rupiah), the number of recipients is up to 99 people and a choice of deadlines, namely 3 hours, 1 day & 3 days from the money transfer applies. In addition, what's interesting about this feature is that the sender can choose an image as a greeting card that has been provided for various themes such as Birthday, Surprise, New Year, Chinese New Year and so on which will appear in the recipient of Kirim-Kirim.

65. How can I send money using the Kirim-Kirim?

- Select the Kirim-Kirim at menu Transfer on the M-Smile Home Page.
- Select Kirim-Kirim theme you want, then click continue.
- Fill in the amount per recipient, the number of recipients, the total amount, message, and the deadline, then click continue.
- Verify Kirim-Kirim data, then input M-Pin and click continue.
- After verification you will get Kirim-Kirim receipt, click share gift.
- Select the messaging platform to send the link to the recipient, then send the link to the recipient.
- Recipient will receive a link to claim.
- If the recipient has made a claim, a notification will appear on M-Smile.

66. Bagaimana cara saya bisa melakukan klaim Kirim-Kirim?

- Apabila penerima sudah menerima dan klik *link* tersebut maka akan diarahkan ke Aplikasi M-Smile untuk menerima uang Kirim-Kirim.
- Untuk penerima yang sudah menjadi Nasabah Bank Mega akan tetapi belum menggunakan M-Smile dapat melakukan *install* dan melakukan registrasi M-Smile terlebih dahulu dengan menggunakan tabungan, atau M-Money yang dimiliki. Lalu kembali ke chat yang dikirimkan pengirim, klik link untuk klaim.
- Untuk penerima yang belum menjadi Nasabah Bank Mega dapat melakukan *install* M-Smile terlebih dahulu dan melakukan pembukaan rekening melalui Menu Apply Tabungan atau melakukan registrasi M-Smile dengan menggunakan M-Money.
- Setelah selesai melakukan registrasi, maka dapat klik *link* yang dikirimkan kembali untuk membuka kartu ucapan yang dikirim dan menerima uang dengan menentukan rekening penerima (tabungan atau M-Money).

67. Apa itu fitur Split Bill?

Fitur Split Bill pada M-Smile menawarkan kemudahan transaksi yang dibutuhkan saat kita melakukan pertemuan, *hangout*, atau acara makan bersama dimana biasanya transaksi pembayaran akan dilakukan terlebih dahulu oleh salah satu dari peserta dan kemudian akan dibagi sesuai dengan tagihan atas pesanan yang dilakukan oleh masing-masing orang.

68. Bagaimana Saya membagi tagihan menggunakan fitur Split Bill?

- Pilih menu Layanan pada home page M-Smile.
- Pilih menu Split Bill.

66. How can I claim Kirim-Kirim?

- If the recipient has received and clicks the link, they will be directed to the M-Smile application to receive money from Kirim-Kirim.
- Recipients who are already Mega bank customers but have not used M-Smile can install and register M-Smile first by using their savings or M-Money. Then return to the chat sent by the sender, click the link to claim.
- Recipients who are not Bank Mega customers can install M-Smile first and open an account through the Apply for savings menu or register M-Smile using M-Money.
- After completing the registration, you can click the link sent back to open the greeting card sent and receive money by specifying the recipient's account (savings or M-Money).

67. What Is Split Bill?

The Split Bill feature on M-Smile offers the convenience of transactions needed when we have a meeting, hangout or another special occasion where usually the payment transaction will be made first by one of the participants and then divided according to the bill for the order made by each person.

68. How do I split the bills using M-Smile?

- Select the service menu on the M-Smile home page.

- Isi nama tagihan, pilih akun penerimaan dana, jumlah tagihan, input kontak penerima tagihan, atur tagihan (bagi rata atau diatur per penerima), klik Lanjut.
- Anda akan menerima *receipt* split bill berhasil.
- Apabila penerima belum memiliki M-Smile atau rekening Bank Mega. Anda dapat mengirimkan link via *messaging platform* dengan klik *share* daftar tagihan.

69. Bagaimana saya membayar tagihan atas permintaan split bill?

- Anda akan menerima *push notification* pada *handphone* Anda, klik notifikasi tersebut atau Anda dapat *login* ke M-Smile dan klik *icon* notifikasi (tanda lonceng) pada *home page*.
- Pada halaman pengumuman pilih kategori *personal*, dan Anda akan melihat tagihan *split bill* Anda, klik bayar.
- Pada halaman verifikasi data pastikan data sudah benar dan input M-PIN.
- Pembayaran split bill berhasil dan Anda akan menerima *receipt*.

70. Bagaimana saya menolak pembayaran split bill yang saya terima?

- Anda akan menerima *push notification* pada *handphone* Anda, klik notifikasi tersebut atau Anda dapat *login* ke M-Smile dan klik *icon* notifikasi (tanda lonceng) pada *home page*.
- Pada halaman pengumuman pilih kategori *personal* dan Anda akan melihat tagihan *split bill* Anda, klik tolak.
- Anda akan otomatis menolak pembayaran *split bill*.

71. Bagaimana saya mengirim uang apabila sudah menerima permintaan split bill dan saya memiliki rekening tabungan atau M-Money namun belum memiliki aplikasi M-Smile?

- Apabila pengirim mengirimkan link kepada Anda via chat, klik *link* download M-Smile dan *download* aplikasi M-Smile.

- Select the split bill menu.
- Fill in the name of the bill, select the account for receiving funds, the amount of the bill, input the billing recipient's contact, set the bill (split equally or set per recipient), click continue.
- You will receive a successful split bill receipt.
- If the recipient does not have M-Smile or a Bank Mega account. You can send the link via the messaging platform by clicking share bill list.

69. How do I pay if I receive a Split Bill request?

- You will receive a push notification on your cellphone, click on the notification or you can login to M-Smile and click the notification icon (bell sign) on the home page.
- On the announcement page select personal category, and you will see your split bill, click pay.
- On the data verification page, make sure the data is correct and input the M-PIN.
- Split bill payment is successful and you will receive a receipt.

70. How do I reject if I receive a Split Bill request?

- You will receive a push notification on your cellphone, click on the notification or you can login to M-Smile and click the notification icon (bell sign) on the home page.
- On the announcement page select personal category and you will see your split bill bill, click reject.
- You will automatically decline split bill payments.

71. How do I send money if I have received a split bill request but I don't have the M-Smile application yet?

- If the sender sent you a link via chat, click the M-Smile download link and download the M-Smile application.

- Setelah selesai *download* M-Smile, lakukan registrasi, dan klik *icon* notifikasi (*icon* lonceng) pada home page M-Smile.
- Pada halaman pengumuman pilih kategori personal dan Anda akan melihat tagihan *split bill* Anda, klik bayar.
- Pembayaran *split bill* berhasil dan Anda akan menerima *receipt*.

72. Bagaimana saya bisa membayar tagihan atas permintaan split bill namun saya belum memiliki rekening di Bank Mega?

- Apabila pengirim mengirimkan *link* kepada Anda via chat, klik *link download* M-Smile dan *download* aplikasi M-Smile terlebih dahulu.
- Setelah *download* M-Smile, Anda harus melakukan pembukaan rekening melalui Menu Apply Tabungan atau melakukan registrasi M-Smile dengan menggunakan M-Money.
- Setelah membuka rekening, lakukan *login*, isi dana di tabungan dan klik *icon* notifikasi (*icon* lonceng) pada home page M-Smile.
- Pada halaman pengumuman pilih kategori personal dan Anda akan melihat tagihan *split bill* Anda, klik bayar.
- Pembayaran *split bill* berhasil dan Anda akan menerima *receipt*.

73. Bagaimana saya mau cek pengiriman kartu saya?

- Login ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.
- Pilih Delivery Tracking.
- Silahkan lihat di tabel sudah sampai mana pengiriman kartunya.

74. Bagaimana cara menggunakan fitur Atur Limit di M-Smile?

- Login ke Aplikasi M-Smile.
- Pilih Layanan.

- When finished downloading M-Smile, register and click the notification icon (bell icon) on the M-Smile home page.
- On the announcement page select personal category, and you will see your split bill bill, click pay.
- Split bill payment is successful and you will receive a receipt.

72. How do I send money if I have received a split bill request, but I don't have an account at Bank Mega yet?

- If the sender sends you a link via chat, click the M-Smile download link and download the M-Smile application first.
- After downloading M-Smile, you must open an account through the Apply for savings menu or register for M-Smile using M-Money.
- After opening an account, login and click the notification icon (bell icon) on the M-Smile home page.
- On the announcement page select personal category, and you will see your split bill bill, click pay.
- Split bill payment is successful and you will receive a receipt.

73. How can I check my card delivery?

- Login to the M-Smile application.
- Select Layanan.
- Select Delivery Tracking.
- Please look at the table where the card was shipped.

74. How do I use the Set Limit feature on M-Smile?

- Login to the M-Smile application.

- Pilih Atur Limit.
- Input limit dan masa berlaku yang diinginkan.
- Perhatikan detail limit, tanggal efektif, & tanggal berakhir.
- Membaca syarat & ketentuan.
- Input M-PIN.
- Atur Limit diproses.
- Untuk mengubah limit seperti awal kembali klik Reset Limit.

75. Bagaimana apabila melakukan pembelian PLN Prabayar namun tidak mendapatkan nomor token?

Nasabah dapat mendapatkan token melalui menu beli, listrik Prabayar kemudian pilih produk PLN Prabayar Advice. Apabila tidak berhasil, maka dana Nasabah akan dikembalikan ke rekening sumber transaksi.

76. Berapa jumlah minimum sewaktu melakukan subscription reksa dana?

Jumlah minimum *subscription* adalah Rp1.000.000 (satu juta rupiah).

77. Berapa lama SID reksa dana terbentuk?

SID reksa dana terbentuk maksimal 3x24 jam. Apabila dalam 3x24 jam belum terbentuk, hubungi Mega Call Bank Mega.

78. Bagaimana cara melakukan transaksi Subscription pada Reksa Dana di M-Smile?

- Pilih Apply pada Home Page M-Smile.
- Pilih Reksadana pada Menu Apply.
- Pilih berdasarkan Manager Investasi atau Profil Risiko Produk.
- Geser untuk memilih produk Reksadana.
- Pilih Kinerja untuk melihat Historical Performance.
- Pilih Deskripsi untuk melihat karakteristik produk Reksadana.

- Select Layanan.
- Select Atur Limit.
- Input the desired limit and validity period.
- Pay attention to the details of the limit, effective date, & end date.
- Reads terms & conditions.
- Input M-PIN.
- Set Limit are processed.
- To change the limit, click Reset Limit.

75. What if make a PLN Prabayar but don't get a token number?

Customers can get token number through "beli" menu, listrik Prabayar then select PLN Prabayar Advice. If this is not successful, then the customer's funds will be returned to the source account of the transaction.

76. How much minimum amount to subscribe mutual funds?

The minimum subscription amount is Rp1.000.000 (one million rupiah).

77. How long does it take for a mutual fund SID to be formed?

Mutual fund SID is formed maximum 3x24 hours. If within 3x24 hours it has not been formed, please contact the Mega Call of Bank Mega.

78. How do I use M-Smile to perform Mutual Fund Subscription Transactions?

- Select **Apply** on M-Smile Home Page.
- Select **Mutual Funds** on the Apply Menu.
- Choose by **Investment Manager** or **Product Risk Profile**.
- Slide to select **Mutual Fund products**.
- Select **Performance** to view **Historical Performance**.

- Pilih Dokumen untuk memahami Prospektus dan Fund Fact Sheet.
- Pilih Subscribe.
- Input nominal Subsription.
- Tandai pada Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan memahami Syarat dan Ketentuan yang berlaku.
- Pilih Lanjut.

- Input M-PIN.
- Pilih Lanjut.
- Transaksi Subscription Berhasil.

79. Bagaimana cara melakukan transaksi Redemption pada Reksa Dana di M-Smile?

- Pilih Akun Saya pada Home Page M-Smile.
- Pilih produk Reksadana yang dimiliki.
- Pilih Redeem.
- Input Unit Penyertaan atau Redeem Semua.
- Tandai pada Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan memahami Syarat dan Ketentuan yang berlaku.
- Pilih Lanjut.
- Input M-PIN.
- Pilih Lanjut.
- Transaksi Redemption Berhasil.

80. Bagaimana cara melakukan transaksi Switching pada Reksa Dana di M-Smile?

- Pilih Akun Saya pada Home Page M-Smile.
- Pilih produk Reksadana yang dimiliki.
- Pilih Switch.
- Input Unit Penyertaan atau Switch Semua.
- Pilih Produk Tujuan.
- Tandai pada Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan memahami

- Select **Description** to see the characteristics of the Mutual Fund product.
- Select Documents to understand the **Prospectus and Fund Fact Sheet**.
- Choose **Subscribe**.
- Enter **Subscription nominal**.
- **Mark** on the **Terms and Conditions** to state that you understand the applicable Terms and Conditions.
- Select **Next**.
- Enter **M-PIN**.
- Select **Next**.
- **Subscription Transaction Completed**.

79. How do I use M-Smile to perform Mutual Fund Redemption Transactions?

- Select **My Account** on M-Smile Home Page.
- Choose your **Mutual Fund Product**.
- Choose **Redeem**.
- Input **Unit or Redeem All**.
- **Mark** on the **Terms and Conditions** to state that you understand the applicable Terms and Conditions.
- Select **Next**.
- Enter **M-PIN**.
- Select **Next**.
- Transaction **Redemption Successful**.

80. How do I use M-Smile to perform Mutual Fund Switching Transactions?

- Select **My Account** on M-Smile Home Page.
- Choose your **Mutual Fund Product**.
- Choose **Switch**.
- Input **Unit or Switch All**.
- **Mark** on the **Terms and Conditions** to state that you

<p>Syarat dan Ketentuan yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none">● Pilih Lanjut.● Input M-PIN.● Pilih Lanjut.● Transaksi Switching Berhasil. <p>81. Berapa jumlah minimum pembelian obligasi pasar sekunder?</p> <ul style="list-style-type: none">● Obligasi mata uang Rupiah: Rp100.000.000● Obligasi mata uang USD: 10.000 USD <p>82. Bagaimana cara melakukan transaksi pembelian obligasi pasar sekunder?</p> <ul style="list-style-type: none">● Pilih Apply pada Home Page M-Smile.● Pilih menu Obligasi.● Pilih menu Obligasi Pemerintah.● Pilih produk kemudian klik Beli.● Input nominal pembelian dan tandai pada Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan memahami Syarat dan Ketentuan yang berlaku.● Pilih Lanjut.● Masukkan M-PIN.● Pilih Lanjut.● Transaksi Beli obligasi pasar sekunder berhasil. <p>83. Bagaimana cara melakukan transaksi Penjualan obligasi pasar sekunder?</p> <ul style="list-style-type: none">● Pilih Akun Saya.● Pilih obligasi yang akan dijual kemudian klik Jual.● Input nominal penjualan dan tandai pada Syarat dan Ketentuan untuk menyatakan memahami Syarat dan Ketentuan yang berlaku.● Pilih Lanjut.● Input M-PIN.	<p>understand the applicable Terms and Conditions.</p> <ul style="list-style-type: none">● Select Next.● Enter M-PIN.● Select Next.● Transaction Switch Successful. <p>81. How much minimum amount to buy bonds secondary?</p> <ul style="list-style-type: none">● IDR bonds: Rp100.000.000● USD bonds: 10.000 USD <p>82. How di I use M-Smile to buy bonds secondary?</p> <ul style="list-style-type: none">● Select Apply on M-Smile Home Page.● Choose Obligasi.● Choose Obligasi Pemerintah.● Choose product then select Beli.● Input amount and mark on the Terms and Conditions to state that you understand the applicable Terms and Conditions.● Select Next.● Enter M-PIN.● Select Next.● Transaction Buy Successful. <p>83. How do I use M-Smile to sell bonds secondary?</p> <ul style="list-style-type: none">● Select My Account on M-Smile Home Page● Choose your Bonds Secondary Product● Choose Jual● Input amount and mark on the Terms and Conditions to state that you understand the applicable Terms and Conditions● Select Next
--	--

<ul style="list-style-type: none">● Pilih Lanjut.● Transaksi Jual obligasi pasar sekunder berhasil. <p>84. Apa itu <i>force closed</i> pada aplikasi M-Smile? <i>Force closed</i> adalah suatu kejadian dimana pada saat Nasabah membuka Aplikasi M-Smile, M-Smile akan menutup atau keluar dengan sendirinya.</p> <p>85. Bagaimana jika Nasabah mengalami <i>force closed</i> di M-Smile? Nasabah dapat melakukan <i>update</i> versi terbaru aplikasi M-Smile melalui Playstore, App Store, atau Huawei App Galery.</p> <p>86. Bagaimana jika Nasabah sudah <i>update</i> M-Smile, namun masih mengalami <i>force closed</i>? Apabila sudah <i>update</i> melalui Playstore/App Store/Huawei App Galery dan masih terkendala <i>force closed</i>, maka dapat melakukan <i>update</i> M-Smile melalui <i>App Market</i> masing-masing jenis ponsel:</p> <ul style="list-style-type: none">● Oppo: App Market● Xiaomi/Redmi/POCO: Get Apps <p>87. Bagaimana cara <i>update</i> M-Smile melalui App Market Oppo dan Xiaomi?</p> <ul style="list-style-type: none">● Melalui App Market Oppo:<ul style="list-style-type: none">- <i>Uninstall</i> terlebih dahulu M-Smile yang ada di ponsel.- Buka Oppo App Market dan ketik <i>keyword</i>: M-Smile/Bank Mega.- <i>Install</i> ulang M-Smile melalui Oppo App Market dan lakukan registrasi kembali.● Melalui Get Apps (Xiaomi/Redmi/POCO):<ul style="list-style-type: none">- <i>Uninstall</i> terlebih dahulu M-Smile yang ada di ponsel.- Buka Get Apps dan ketik <i>keyword</i>: M-Smile/Bank Mega.- <i>Install</i> ulang M-Smile melalui Get Apps dan lakukan registrasi kembali.	<ul style="list-style-type: none">● Enter M-PIN● Select Next● Transaction Sell Successful <p>84. What is <i>force closed</i> through the M-Smile app? Forced close is a problem when customer opens M-Smile, then M-Smile will close automatically.</p> <p>85. How if customer has <i>force closed</i> in M-Smile? Customer can update the newest version of M-Smile in Playstore, App Store, or Huawei App galery.</p> <p>86. How if customer already updated M-Smile, but still has <i>force closed</i>? If customer already update in Playstore/App Store/Huawei App Galery and still has force closed, then customer can update M-Smile in App Market based on customer's handphone type:</p> <ul style="list-style-type: none">● Oppo: App Market● Xiaomi/Redmi/POCO: Get Apps <p>87. How to update M-Smile in Oppo and Xiaomi app market?</p> <ul style="list-style-type: none">● In Oppo App Market:<ol style="list-style-type: none">a. Uninstall M-Smile first.b. Open Oppo App Market and type with keyword: M-Smile/Bank Mega.c. Re-install M-Smile that already download from Oppo App Market.● In Get Apps (Xiaomi/Redmi/POCO):<ol style="list-style-type: none">a. Uninstall M-Smile first.b. Open Oppo App Market and type with keyword: M-Smile/Bank Mega.c. Re-install M-Smile that already download from Oppo App
---	--

<p>88. Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila mengalami <i>force closed</i> pada jenis ponsel Asus ROG? Jika Nasabah dengan jenis ponsel Asus ROG masih mengalami <i>force closed</i>, Nasabah dapat <i>download</i> M-Smile melalui <i>website</i> Huawei App Galery yang dapat diakses melalui <i>link</i> berikut: https://appgallery.huawei.com/Featured</p> <p>89. Bagaimana cara <i>download</i> M-Smile melalui <i>website</i> Huawei apabila mengalami <i>force closed</i>?</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Uninstall</i> terlebih dahulu M-Smile yang ada di ponsel.• Buka <i>link</i> https://appgallery.huawei.com/Featured melalui <i>browser</i> pada ponsel.• Ketik dan cari aplikasi M-Smile dengan <i>keyword</i>: M-Smile/Bank Mega.• <i>Install</i> ulang M-Smile dan lakukan registrasi Kembali. <p>90. Bagaimana jika Nasabah sudah <i>update</i> M-Smile, namun masih gagal akses M-Smile? Nasabah dapat <i>uninstall</i> M-Smile terlebih dahulu, kemudian <i>install</i> ulang dan lakukan registrasi kembali.</p> <p>91. Berapa minimum saldo ditahan produk tabungan yang dibuka melalui M-Smile? Saldo minimum ditahan adalah Rp100.000.</p> <p>92. Mengapa Nasabah tidak dapat melakukan transaksi di M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pastikan sudah memiliki rekening tabungan sebagai sumber dana.• Pastikan rekening tabungan aktif/tidak dormant.• Pastikan dana tersedia dan lebih dari saldo minimum ditahan.• Pastikan jaringan/sinyal/koneksi internet stabil. Apabila Nasabah menggunakan Wifi, harap non aktifkan Wifi dan ganti ke jaringan <i>provider</i>.	<p>Market.</p> <p>88. What should customer do if customer has force closed on the Asus ROG? If customer with Asus ROG phone type, then still has force closed, customer can download M-Smile in Huawei App Galery website that can be access through this link: https://appgallery.huawei.com/Featured</p> <p>89. How to download M-Smile using Huawei website when has force closed?</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Uninstall</i> M-Smile first• Open link https://appgallery.huawei.com/Featured in phone browser.• Type and search M-Smile with keyword: M-Smile/Bank Mega.• Re-install and do the M-Smile registration. <p>90. How if customer already updated M-Smile, but still fail to access M-Smile? Customer can uninstall M-Smile first, then re-install and re-register M-Smile.</p> <p>91. What is the minimum hold balance for saving product that opened in M-Smile? Minimum hold balance is Rp100.000.</p> <p>92. Why can't customer do the transaction in M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Ensure already have saving account as source of fund.• Ensure account is active/not in dormant condition.• nsure balance is available and more than the minimum hold balance.• Ensure the network/signal/internet connection is stable. If
---	---

- Pastikan transaksi belum melebihi limit harian/limit per transaksi.
 - Pastikan sudah melakukan *update* M-Smile ke versi terbaru.
- Jika sudah memastikan hal-hal tersebut, namun masih gagal melakukan transaksi, Nasabah dapat mengisi form pengaduan pada menu “Bantuan”/menghubungi Mega Call di di 08041500010/datang ke Cabang Bank Mega terdekat.

93. Sumber dana apa saja yang dapat digunakan untuk bertransaksi di M-Smile?

- Tabungan:
 - Transfer
 - Top Up Prepaid/E-Wallet
 - Bayar Tagihan
 - Tarik Tunai Tanpa Kartu
 - Transaksi QRIS:
 - QRIS MPM (*Merchant Presented Mode*)
 - QRIS CPM (*Customer Presented Mode*)
 - QRIS Cross Border
 - QRIS Transfer
 - QRIS Tarik Tunai
 - QRIS Setor Tunai
- Kartu Kredit:
Transaksi QRIS (On Us)
 - QRIS MPM (*Merchant Presented Mode*)
- M-Money Registered:
Transaksi QRIS
 - QRIS MPM (*Merchant Presented Mode*)
 - QRIS CPM (*Customer Presented Mode*)
 - QRIS Transfer
 - QRIS Tarik Tunaik
 - QRIS Setor Tunai

customer uses wifi, please turn off and change to provider network.

- Ensure the transaction doesn't exceed the daily limit or transaction limit.
 - Ensure already updated M-Smile to the latest version.
- If customer already ensured that things, but still fail to make transaction, customer can fill out the complaint form on the “Bantuan” menu/contact Mega Call at 08041500010/go to the nearest Bank Mega branch.

93. What kind source of fund that able to make transaction in M-Smile?

- Saving Account:
 - Transfer
 - Top Up Prepaid/E-Wallet
 - Bill Payment
 - Cash Withdrawal
 - QRIS Transaction:
 - QRIS MPM (*Merchant Presented Mode*)
 - QRIS CPM (*Customer Presented Mode*)
 - QRIS Cross Border
 - QRIS Transfer
 - QRIS Tarik Tunai
 - QRIS Setor Tunai
- Credit Card:
QRIS Transaction (On Us)
 - QRIS MPM (*Merchant Presented Mode*)
- M-Money Registered:
QRIS Transaction
 - QRIS MPM (*Merchant Presented Mode*)
 - QRIS CPM (*Customer Presented Mode*)
 - QRIS Transfer
 - QRIS Withdrawal

- **M-Money Unregistered:**
Transaksi QRIS
 - QRIS MPM (Merchant Presented Mode)
 - QRIS CPM (Customer Presented Mode)

94. Apakah layanan M-Smile dapat digunakan di luar negeri?

Ya, layanan M-Smile dapat digunakan di luar negeri selama sudah teregistrasi dengan nomor ponsel yang sudah terdaftar di Bank Mega dan memiliki jaringan internet.

95. Apakah Nasabah dapat menerima OTP M-Smile saat di luar negeri?

Ya, selama nomor ponsel Nasabah aktif *roaming* selama berada di luar negeri.

- QRIS Cash Deposit
- **M-Money Unregistered:**
QRIS Transaction
 - QRIS MPM (Merchant Presented Mode)
 - QRIS CPM (Customer Presented Mode)

94. Can M-Smile be used overseas?

Yes, M-Smile can be used overseas as long as it is registered with a registered cellphone at Bank Mega and has an internet connection.

95. Can Customer received OTP while abroad?

Yes, as long as customers's cellphone number is actively roaming while abroad.

--	--