

## 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. **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.
13. **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.
14. **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.

## **B. Registrasi**

1. Nasabah yang menggunakan fasilitas M-Smile harus melakukan registrasi layanan melalui aplikasi M-Smile tersebut yang telah diunduh dari Play Store atau App Store.
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 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. Bank Mega tidak 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.
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 resiko 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 melaksanakan instruksi dari Nasabah melalui M-Smile apabila:
  - a. Menggunakan sumber dana tabungan/giro/M-Money/kartu kredit dan dana/saldo Rekening Nasabah pada Bank Mega tidak mencukupi, melebihi limit aplikasi atau menyebabkan dana/saldo Rekening di bawah saldo minimum ditetapkan Bank Mega.
  - b. Menggunakan sumber dana kartu kredit melebihi batas limit kredit yang ditetapkan Bank Mega untuk Nasabah.
  - c. Bank Mega mengetahui atau berdasarkan pertimbangannya mempunyai alasan untuk menduga bahwa terjadi tindak kejahatan, penipuan atau pelanggaran atas ketentuan hukum yang berlaku.
  - d. 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 mengkonfirmasi kepada Nasabah yang bersangkutan bahwa instruksi tersebut benar dan otentik. Konfirmasi diberikan oleh Nasabah apabila M-PIN yang dikirim terbukti benar.

9. Nasabah pengguna M-Smile akan menerima bukti atas setiap instruksi transaksi dari Bank Mega melalui menu Inbox/Email.
10. Bank Mega tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita Nasabah dan Nasabah membebaskan Bank Mega dari segala tuntutan, 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.

#### **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.

#### **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.

#### **F. Pemblokiran & Penutupan Fasilitas**

1. Bank Mega berhak memblokir layanan M-Smile yang menggunakan sumber dana kartu kredit, jika:
  - a. Nasabah melakukan *re-schedule* (penjadwalan kembali) atas pembayaran tagihannya kepada Bank Mega.
  - b. Tagihan Nasabah telah di *write off* (*dihapuskan*).

- c. Nasabah terindikasi melakukan tindakan *fraud* (*kecurangan*).
  - d. Atas permintaan dari pihak/instansi berwenang yang wajib untuk dipenuhi.
  - e. Nasabah menutup semua kartu kredit yang terhubung dengan layanan M-Smile.
2. Bank Mega berhak memblokir layanan M-Smile yang menggunakan sumber dana tabungan dan M-Money, jika:
    - a. Bank Mega atas pertimbangannya mengindikasikan terjadi penyalahgunaan/penyelewengan transaksi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab atau terdapat transaksi yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.
    - b. Terdapat permintaan blokir yang diajukan oleh Nasabah.
    - c. Atas instruksi dari pihak/instansi berwenang yang wajib untuk dipatuhi.
  3. Informasi mengenai alasan pemblokiran layanan M-Smile dapat diperoleh melalui Mega Call atau *customer service*.
  4. Nasabah dapat mengajukan pembukaan blokir atas layanan M-Smile setelah menyelesaikan kewajibannya kepada Bank Mega.

#### **G. 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 penutupan M-Smile terlebih dahulu melalui Mega Call atau *customer service* dan 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 penutupan Layanan M-Smile dan melakukan registrasi ulang menggunakan nomor ponsel baru tersebut.
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.

#### **H. 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.

**I. Force Majeure**

1. Nasabah membebaskan Bank Mega dari segala tuntutan, gugatan, kerugian apapun dan dari pihak manapun dalam hal Bank 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. Bank Mega tidak bertanggungjawab jika terjadi kerusakan pada aplikasi M-Smile yang disebabkan oleh kelalaian Nasabah atau sebab-sebab lain seperti: virus, trojan, worms, malware, listrik padam, kabel putus, kerusakan pada perangkat keras ponsel, dan lain-lain.

**J. Penanganan Keluhan Nasabah**

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan transaksi yang dilakukan, maka Nasabah dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis dan/atau secara lisan.
2. Jangka waktu maksimal penyelesaian atas keluhan tersebut pada poin 1 diatas adalah pengaduan lisan 5 (lima) hari kerja, pengaduan secara tertulis maksimal 20 (dua puluh) hari kerja dari tanggal keluhan diajukan, sebagaimana ketentuan dari regulator.
3. 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).
4. Bank Mega akan melakukan proses verifikasi, validasi dan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Nasabah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank Mega.
5. 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.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan pasal 19.

**K. 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.

**L. 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.

**M. 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