

IV. FAQ MEGA SMART MOBILE

Bahasa	English
<p>FAQ MEGA SMART MOBILE</p> <p>1. Apa itu aplikasi Mega Smart Mobile (M-Smile)? Mega Smart Mobile adalah aplikasi perbankan yang telah disertai fitur digital yang lebih lengkap untuk mempermudah aktivitas finansial Nasabah dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui telepon seluler/ponsel.</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/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 primary joint OR atau QQ. • Nomor ponsel yang digunakan M-Smile harus terdaftar di sistem Bank. • Memiliki smartphone untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi M-Smile. • Khusus Nasabah Pengguna M-Money cukup memiliki SIM Card dan Smartphone untuk mengaktifkan layanan M-Smile 	<p>FAQ MEGA SMART MOBILE</p> <p>1. What is Mega Smart Mobile (M-Smile)? M-Smile is an banking application with complete digital features to make your financial activity become easier by sending transaction instruction through your mobile handphone.</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 tabungan/kartu kredit?

- Registrasi M-Smile dilakukan dengan mengunduh aplikasi melalui Google Play/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
- Input tanggal lahir
- Menyetujui syarat & ketentuan 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 min. 8 digit alfanumerik
- Nasabah buat M-PIN sebanyak 6 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 email yang akan digunakan untuk menerima notifikasi setelah melakukan transaksi.
- Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi (contoh: informasi saldo, mutasi rekening atau info kurs) serta transaksi finansial (contoh: transfer, transaksi QR, 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 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

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
- Input birth of date
- Agree to M-Smile term and condition application
- Send SMS to Bank Mega (to validate and register device ID and SIM card ID)
- Create new application password with min 8 digit alphanumeric
- Create 6 digits number of M-PIN that will be used for M-Smile transaction. M-PIN must be different with debit/credit card PIN.
- Input email that will be used to receive transaction notification.
- Customer can use the application to do a transaction (example: balance information, account mutation or forex exchange information) and financial transaction (example: transfer, QR 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.
- 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

<ul style="list-style-type: none"> • Nasabah mengirim SMS ke Bank Mega (untuk mengirimkan kode registrasi) • Nasabah diwajibkan untuk membuat password aplikasi yang baru dengan ketentuan min. 8 digit alfanumerik • Nasabah buat M-PIN sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile. • Nasabah input email yang akan digunakan untuk menerima notifikasi setelah melakukan transaksi. • Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi non finansial (contoh: informasi saldo, mutasi dan rekening) serta transaksi finansial (transaksi QRIS). <p>5. Bagaimana cara upgrade M-Money menjadi M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Login ke dalam aplikasi M-Smile • Pilih menu 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 <p>6. Bagaimana cara memperoleh atau membuat M-PIN M-Smile? M-PIN M-Smile dibuat pada saat nasabah melakukan registrasi M-Smile sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui aplikasi M-Smile.</p> <p>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 bekerjasama adalah operator Telkomsel, Indosat, XL/Axis, Tri dan Smartfren.</p> <p>8. Untuk tipe sistem operasi smartphone apa saja yang dapat diinstal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 email that will be used to receive transaction notification. • Customer can use the application to do a non financial transaction (example: balance information, and account mutation) and financial transaction (QRIS transaction). <p>5. How to upgrade M-Money become M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Login to M-Smile application • Choose M-Money menu • 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 <p>6. How to get or create M-PIN M-Smile? M-PIN M-Smile is created when customer register M-Smile with 6 digits number that will be used for each transaction through M-Smile</p> <p>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.</p> <p>8. What is the type of smartphone operating system that can be</p>
---	---

<p>aplikasi M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Dapat diinstal pada smartphone Android (OS min versi 6 Marshmallow) dan iOS (OS min versi 10) <p>9. Fitur apa saja yang tersedia saat ini pada layanan M-Smile?</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Transaksi Finansial</u><ol style="list-style-type: none">a. Transferb. Pembelianc. Pembayarand. Top upe. QRf. Tarik Tunaig. Kirim-kirim2. <u>Transaksi Non Finansial</u><ol style="list-style-type: none">a. Akun sayab. Layananc. M-Moneyd. Applye. Info Lainnyaf. Hot Dealsg. M-Calendarh. Inboxi. Bantuanj. Pengaturan <p>10. Jika ada penambahan fitur baru, apa yang harus dilakukan oleh Nasabah?</p>	<p>installed with M-Smile application?</p> <p>It's working for Android (OS min version 6 Marshmallow) dan iOS (OS min version 10)</p> <p>9. What is the features available in M-Smile?</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Financial Transaction</u><ol style="list-style-type: none">a. Transferb. Purchasec. Paymentd. Top upe. QRf. Cardless Withdrawalg. Kirim-kirim2. <u>Non Financial Transaction</u><ol style="list-style-type: none">a. Account Informationb. Servicec. M-Moneyd. Applye. Other Informationf. Hot Dealsg. M-Calendarh. Inboxi. Helpj. Setting <p>10. If there is a new feature, what should customer do?</p> <p>Customer need to update M-Smile application to get the new feature.</p>
---	--

Nasabah perlu mengupdate aplikasi M-Smile untuk dapat menggunakan fitur baru tersebut.

11. Bagaimana bila Nasabah ingin merubah password aplikasi?

- Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan
- Pilih “Ubah Password Login”
- Masukkan password lama
- Masukkan password baru dan konfirmasi password baru
- Perubahan password selesai

12. Bagaimana bila Nasabah lupa password aplikasi?

- Di halaman login, klik “Lupa Password?”
- Masukkan nomor handphone
- Masukkan email
- Masukkan 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 ada pulsa (baik untuk provider prepaid maupun postpaid) serta 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?

- Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan

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

- Go to Pengaturan 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 email
- 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 and postpaid) and mobile number mus 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 Pengaturan menu

<ul style="list-style-type: none"> • Pilih “Ubah M-PIN” • Masukkan M-PIN lama • Masukkan M-PIN baru dan konfirmasi M-PIN baru • Perubahan M-PIN selesai. <p>16. Bagaimana jika salah mengetik M-PIN? M-PIN akan terblokir apabila salah memasukkan M-PIN sebanyak 3 kali berturut-turut</p> <p>17. Bagaimana cara mendapatkan M-PIN kembali jika terblokir? Nasabah dapat melakukan registrasi ulang M-Smile kembali melalui aplikasi.</p> <p>18. Bagaimana bila Nasabah lupa M-PIN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilih Pengaturan • Pilih ”Lupa M-PIN” • Pilih Sumber Dana dan klik Lanjut • Input OTP dan PIN Kartu Debit/Kartu Kredit <p>19. Apakah pergantian kartu ATM/Kartu Kredit ataupun kartu ATM/kartu kredit kadaluarsa berpengaruh pada layanan M-Smile yang sudah didapatkan? Pergantian kartu ATM/Kartu Kredit ataupun kartu ATM/kartu kredit kadaluarsa 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 provider telepon yang digunakan untuk koneksi akses Internet atau SMS OTP (besarnya biaya tergantung masing-masing provider)</p> <p>21. Berapakah limit saldo maksimal M-Money?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choose “Ubah M-PIN” • Input old M-PIN • Input new M-PIN and re-input the new M-PIN • Changed is successfull. <p>16. How if customer input the wrong M-PIN? M-PIN will be blocked if customer input the wrong M-PIN 3 times in sequence.</p> <p>17. How to get M-PIN if blocked? Customer can re-register M-Smile again through the application.</p> <p>18. How if customer forgot M-PIN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Select Pengaturan • Select “Lupa M-PIN” • Choose Sumber Dana and click Lanjut • Input OTP and Debit/Credit Card PIN <p>19. If customer change the ATM card/ credit card or the ATM card/credit card expired, is it impact to M-Smile? 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 maximum balance limit of M-Money?</p>
---	--

<p>Maksimum saldo pada rekening M-Money adalah Rp.2.000.000 dan M-Money+ adalah Rp. 10.000.000.</p>	<p>The maximum balance in the M-Money account is Rp.2,000,000 and M-Money+ is Rp. 10.000.000,-</p>
<p>22. Berapakah batas maksimal akumulasi top up M-Money dalam 1 bulan? Batas maksimum akumulasi top up M-Money adalah Rp.20.000.000 per bulan.</p>	<p>22. 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.</p>
<p>23. Apakah 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.</p>	<p>23. 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.</p>
<p>24. Apakah yang harus dilakukan Nasabah pada saat melakukan perubahan nomor handphone? Nasabah wajib memberitahukan Bank Mega dengan datang ke cabang terdekat atau menghubungi Mega Call (khusus untuk nasabah kartu kredit) untuk melakukan perubahan nomor hp yang terdaftar. Kemudian nasabah melakukan registrasi ulang M-Smile kembali melalui aplikasi.</p>	<p>24. 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.</p>
<p>25. Apakah yang harus dilakukan Nasabah apabila kehilangan handphone? Nasabah segera menghubungi Mega Call atau mendatangi kantor cabang Bank Mega terdekat dan meminta pemblokiran/penutupan M-Smile.</p>	<p>25. What should customer do if lost the handphone? The customer immediately contacts Mega Call or come to the nearest Mega Bank branch office and request to block/close M-Smile.</p>
<p>26. 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 no Handphone yang sudah terdaftar untuk dapat menggunakan kembali layanan M-Money pada M-Smile</p>	<p>26. 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.</p>

<p>27. Bagaimana Nasabah mengajukan blokir layanan M-Money? Nasabah dapat menghubungi Mega Call atau mendatangi kantor cabang Bank Mega terdekat.</p> <p>28. Bagaimana Nasabah mengajukan penutupan layanan M-Money? Nasabah dapat mendatangi kantor cabang Bank Mega terdekat. Dan Nasabah akan menerima kembali dana dari saldo yang tersisa pada M-Money.</p> <p>29. Bagaimana cara melakukan penambahan kartu kredit dan rekening dari M-Smile atau rekening tidak muncul di Akun Saya?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan• Pilih Atur Akun• Klik tombol "Tampilkan Akun"• Pilih Tipe Akun• Pilih Nomor akun rekening <p>30. Bagaimana cara melakukan penambahan sumber dana?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan• Pilih Atur Akun• Klik tombol switch pada rekening• Masukkan OTP <p>31. Bagaimana cara melakukan penghapusan sumber dana dan rekening dari M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Pengaturan• Pilih Atur Akun• Pilih button setting hapus di rekening yang ingin dihapus• Konfirmasi penghapusan sumber dana & rekening. <p>32. Bagaimana cara melakukan pembukaan M-Money apabila sudah registrasi M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih Menu Apply	<p>27. How do customer block the M-Money service? Customer can call Mega Call service or come to the nearest Bank Mega branch office.</p> <p>28. 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.</p> <p>29. How to add credit card and account from M-Smile or the account does not appear in Akun Saya?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Atur Akun• Click "Tampilkan Akun" button• Choose account type• Choose account number <p>30. How to add source of fund?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Atur Akun• Click switch button in the account• Input OTP <p>31. How to delete source of fund and account from M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Pengaturan• Select Atur Akun• Select delete setting button in account that want to be deleted.• Confirm the deletion account <p>32. How to open M-Money if has been register to M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select Menu Apply• Select M-Money
--	---

- 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 Pengaturan
- Pilih Atur Akun
- Switch on Sumber Dana “M-Money”
- Input kode OTP
- M-Money sudah terdaftar dan dapat langsung digunakan

33. Bagaimana cara top up M-Money?

- Pilih Top up
- Pilih M-Money
- Masukkan nomor handphone yang ingin diisi
- Masukkan nominal top up
- Konfirmasi transaksi
- Masukkan M-PIN
- Transaksi berhasil

34. 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.

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

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

- 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.

33. 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

34. 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.

35. 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 numer that registered in M-Smile
- Input Tarik Tunai code

- Masukkan kode Tarik Tunai

36. Apakah yang harus dilakukan apabila tidak menerima OTP?

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

37. Bagaimana cara mengubah alamat email?

Nasabah hanya perlu untuk melakukan registrasi ulang M-Smile. Kemudian pada saat tahap penginputan email, nasabah dapat mengubah alamat email sesuai dengan alamat email yang ingin digunakan.

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

Kode OTP yang diterima nasabah berlaku selama 3 menit.

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

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

40. 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

36. 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.

37. How to change email address?

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

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

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

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

Customer need to go to the nearest branch (for funding customer) 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.

40. 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

- Klik “Setuju” pada Syarat & Ketentuan
- Masukkan M-PIN
- Transaksi berhasil

41. Bagaimana cara mengajukan Kenaikan Limit Tetap?

- Login ke aplikasi M-Smile
- Pilih Layanan
- Pilih Kenaikan Limit Tetap
- Input jumlah limit yang ingin diajukan
- Upload Slip Gaji/SPT/SKP dan NPWP
- Klik “Setuju” pada Syarat & Ketentuan
- Pengajuan Kenaikan Limit Tetap diproses

42. Bagaimana cara mendaftarkan Mega Bill?

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

43. 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

- Select “Agree” on Term & Condition
- Input M-PIN
- Transaction Success

41. How to apply Fixed Limit Increase?

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

42. 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

43. 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

<p>44. Bagaimana cara Blokir Kartu Kredit?</p> <ul style="list-style-type: none">• Login ke aplikasi M-Smile• Pilih Layanan• Pilih Blokir Kartu Kredit• Nasabah membaca penjelasan dan klik Saya Mengerti• Nasabah mengisi alasan blokir kartu• Masukkan M-PIN• Blokir Kartu Kredit sedang diproses <p>45. Bagaimana cara Ubah PIN Kartu Kredit?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>46. Bagaimana cara melakukan Perubahan Data Kartu Kredit?</p> <ul style="list-style-type: none">• Login ke aplikasi M-Smile• Pilih Layanan• Pilih Perubahan Data• Pilih perubahan data yang diinginkan dan input perubahan data yang diinginkan• Membaca syarat & ketentuan• Masukkan M-PIN• Perubahan Data diproses <p>47. Bagaimana cara mendaftarkan Kartu Kredit Suplemen di M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Login ke aplikasi M-Smile	<p>44. How to Block a Credit Card?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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• Input M-PIN• Block Credit Cards are being processed <p>45. How do I Change Credit Card PIN?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>46. How to make changes to credit card data?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>47. How do I register a supplementary credit card at M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Login to the M-Smile application
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Pilih Layanan • Pilih Daftar Suplemen • Pilih klik disini dan pilih kartu suplemen yang ingin didaftarkan • Input data-data yang dibutuhkan • Pendaftaran suplemen sedang diproses <p>48. Apa yang harus dilakukan apabila melakukan transaksi gagal tapi dana terdebit? Nasabah dapat datang ke cabang terdekat atau menghubungi Mega Call.</p> <p>49. Bagaimana cara bertransaksi menggunakan QR? Untuk melakukan transaksi pembayaran merchant menggunakan QR dapat dilakukan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login ke aplikasi M-Smile 2. Pilih QR 3. Pilih sumber dana dan Scan QR/ Generate QR/QR Transfer/QR Setor Tunai <ul style="list-style-type: none"> - Scan QR Nasabah dapat scan QR Code yang diberikan oleh merchant berupa tent card yang ada di meja kasir, alat pemindai QR atau dari struk transaksi. Pada menu ini, nasabah juga dapat melakukan upload QR untuk pembayaran transaksi. - Generate QR Nasabah menunjukkan QR code yang ada pada handphone untuk dapat discan oleh alat QR scanner. - QR Transfer Nasabah dapat menerima transfer dana dari orang lain dengan memberikan QRnya. Nasabah tidak perlu memberikan nomor rekeningnya. Orang lain hanya perlu scan QR yang diberikan oleh nasabah untuk transfer dana. - QR Setor Tunai 	<ul style="list-style-type: none"> • Select Layanan • Select Daftar Suplemen • Select click here and select the supplement card you want to register • Input the required data • Supplement registration is being processed <p>48. What should customer do if a transaction fails but the funds are debited? Customers can come to the nearest branch or contact Mega Call.</p> <p>49. How do you pay using QR? To make QR payment transaction can be done by:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Login to the M-Smile application 2. Select QR 3. Select the source of funds and Scan QR/Generate QR/QR Transfer/QR Setor Tunai <ul style="list-style-type: none"> - Scan QR Customers can scan the QR Code provided by merchant at tent card on the cashier's desk, a QR scanner or from a transaction receipt. Customer also can upload QR to make a payment. - Generate QR Customer shows the QR code in the handphone to be scanned by the QR scanner. - QR Transfer Customers can receive fund transfer from the other by providing their QR. Customer does not need to provide his account number. The other only scan the QR provided by the customer to do a fund transfer. - QR Setor Tunai Customer can do a cash deposit by providing a QR to
--	---

<p>Nasabah dapat melakukan setor tunai dengan cara memberikan QR ke merchant.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Masukkan nominal transaksi (opsional) 5. Konfirmasi transaksi 6. Masukkan M-PIN <p>50. Di mana nasabah dapat melakukan transaksi QR? Nasabah dapat melakukan transaksi QR di seluruh merchant yang mendukung transaksi QRIS.</p> <p>51. Berapakah batas maksimum nominal transaksi menggunakan QR? Nominal transaksi QR dibatasi paling banyak sebesar Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah) per transaksi.</p> <p>52. Apakah yang harus dilakukan nasabah apabila ingin melakukan pencairan deposito sebelum jatuh tempo atau perubahan jenis perpanjangan deposito yang dibuka melalui M-Smile? Nasabah harus datang ke cabang terdekat.</p> <p>53. Apakah yang harus dilakukan nasabah apabila rekening atau kartu kredit tidak dapat ditambahkan ke Akun Saya? Nasabah harus datang ke cabang terdekat.</p> <p>54. 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.</p> <p>55. Apa itu Fitur Kirim-Kirim? 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</p>	<p>merchant.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Input the transaction amount (optional) 5. Confirm the transaction 6. Input M-PIN <p>50. Where can customer do QR transaction? Customers can do QR transactions in all merchants that support QRIS transaction.</p> <p>51. What is the maximum nominal limit for transactions using QR? Maximum QR transaction is Rp 2,000,000.00 (two million rupiah) per transaction.</p> <p>52. 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? Customers can come to the nearest branch.</p> <p>53. What should customer do if account number or credit card cannot be added to Akun Saya? Customers can come to the nearest branch.</p> <p>54. 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.</p> <p>55. 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</p>
---	---

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 kali pengiriman dapat menentukan nominal pengiriman uang yang dapat mencapai hingga Rp 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah), jumlah penerima hingga 99 orang dan pilihan tenggat waktu klaim yaitu 3 jam, 1 hari & 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.

56. Bagaimana Saya bisa mengirim dana menggunakan fitur Kirim-Kirim?

- Klik icon menu Kirim-Kirim 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 di klaim
- Apabila penerima sudah melakukan klaim akan muncul notifikasi di M-Smile.

57. 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.

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

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

- Click the Kirim-Kirim menu icon 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.

57. 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-

- 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).

58. 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 di mana 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.

59. Bagaimana Saya membagi tagihan menggunakan fitur Split Bill?

- Pilih menu layanan pada home page M-Smile.
- Pilih menu split bill
- 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.

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).

58. 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

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

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

<p>60. Bagaimana saya membayar tagihan atas permintaan split bill?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>61. Bagaimana saya menolak pembayaran split bill yang saya terima?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>62. Bagaimana saya mengirim uang apabila sudah menerima permintaan split bill dan saya memiliki rekening tabungan atau M-Money namun belum memiliki aplikasi M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none">• Apabila pengirim mengirimkan link kepada Anda via chat, klik link download M-Smile dan download aplikasi M-Smile• 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 <p>63. Bagaimana saya membayar tagihan atas permintaan split bill namun saya belum memiliki rekening di Bank Mega?</p> <ul style="list-style-type: none">• Apabila pengirim mengirimkan link kepada Anda via chat, klik link download M-Smile dan download aplikasi M-Smile terlebih dahulu.	<p>60. How do I pay if I receive a Split Bill request?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>61. How do I reject if I receive a Split Bill request?</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>62. How do I send money if I have received a split bill request but I don't have the M-Smile application yet?</p> <ul style="list-style-type: none">• If the sender sent you a link via chat, click the M-Smile download link and download the M-Smile application• 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 <p>63. How do I send money if I have received a split bill request, but I don't have an account at Bank Mega yet?</p> <ul style="list-style-type: none">• If the sender sends you a link via chat, click the M-Smile download link and download the M-Smile application first.
--	--

- 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

64. 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

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

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

66. 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.

- 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

64. How do I want my card delivery check?

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

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

- Login to the M-Smile application
- 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

66. 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.