

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM M-MONEY

I. DEFINISI

1. **Bank** adalah PT Bank Mega, Tbk.
2. **M-Money** merupakan uang elektronik milik Bank yang dapat diakses oleh Nasabah dan Non Nasabah dengan menggunakan Aplikasi M-Smile untuk transaksi pembayaran melalui QR (*Quick Response*) Code.
3. **Mega Smart Mobile atau M-Smile** adalah layanan yang disediakan bagi Pengguna untuk mengakses rekening perbankan yang dimilikinya dengan mengirimkan instruksi melalui menu dalam bentuk aplikasi yang harus diunduh ke telepon seluler/Ponsel.
4. **Merchant** adalah tempat-tempat yang bekerja sama dengan Bank untuk menerima pembayaran jasa atau barang dengan menggunakan M-Money.
5. **Operator** adalah penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communication*) maupun teknologi lainnya.
6. **Pengguna** adalah pemilik uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank yang akan/telah terdaftar sebagai Pengguna layanan Mega Smart Mobile
7. **Pengguna M-Money** adalah Pengguna yang data identitasnya tidak terdaftar/tercatat pada sistem Bank.
8. **Pengguna M-Money+** adalah Pengguna yang data identitasnya terdaftar/tercatat pada sistem Bank (*registered*).
9. **Ponsel atau Telepon Seluler** adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang dikenal dengan sebutan telepon genggam, handphone atau *mobile phone*.
10. **QR Code Pembayaran** adalah QR Code yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran sentuh melalui alat pemindaian.
11. **Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)** adalah standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Negara Kesatuan Republik Indonesia.
12. **Short Message Service (SMS)** adalah layanan pesan singkat berbasis teks yang dapat dikirim dan/atau diterima menggunakan Ponsel.
13. **Transaksi** adalah transaksi yang dapat dilakukan oleh Pengguna seperti transaksi pembayaran di merchant, info saldo, mutasi transaksi, pengisian ulang (*top Up*) dan transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank yang berlaku.
14. **Transaksi QRIS** adalah transaksi pembayaran menggunakan QR Code Pembayaran.

II. SYARAT & KETENTUAN M-MONEY

1. M-Money berfungsi sebagai uang elektronik yang dapat digunakan Pengguna untuk melakukan pembayaran barang dan/atau jasa di Merchant.
2. Nomor M-Money adalah Nomor dengan kode 9426 diikuti nomor Ponsel Pengguna yang didaftarkan pertama kali melalui Aplikasi M-Smile.

3. M-Money **bukan** merupakan rekening simpanan (tabungan/giro) sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan sehingga **tidak dikenakan** pajak dan tidak diberikan jasa bunga. Dana yang tersimpan pada M-Money juga **tidak dijamin** oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
4. Pengguna M-Money wajib menjaga kerahasiaan *password* untuk akses terhadap Aplikasi M-Smile dan PIN untuk otentikasi transaksi. Pengguna tidak diperbolehkan memberikan *password* dan PIN M-Money kepada siapapun baik sengaja maupun tidak sengaja.

Segala akibat kelalaian dalam bertransaksi menggunakan M-Money menjadi tanggung jawab Pengguna.

5. Kerugian yang timbul karena kelalaian Pengguna dalam menjaga akses terhadap M-Money menjadi tanggung jawab Pengguna sepenuhnya.
6. Pengguna dengan jenis M-Money dapat melakukan transaksi seperti info saldo, mutasi transaksi, isi ulang (*top up*), *upgrade* M-Money+ dan pembayaran di merchant.
7. Pengguna dengan jenis M-Money+ dapat melakukan transaksi seperti info saldo, mutasi transaksi, isi ulang (*top up*), dan QR Code Pembayaran di merchant.
8. Instruksi atas transaksi perbankan oleh Pengguna hanya dapat diberikan ke Bank dari nomor M-Money/nomor Ponsel yang telah didaftarkan pada sistem Bank.
9. Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan nomor Ponsel Pengguna, termasuk dalam hal penyalahgunaan atas nomor Ponsel Pengguna tersebut.
10. Transaksi dapat dilakukan Pengguna melalui Aplikasi M-Smile pada Ponsel Pengguna dan/atau melalui sarana lain sesuai ketentuan yang berlaku di Bank dan akan diberitahukan oleh Bank kepada Pengguna dalam bentuk dan sarana apapun.
11. Pengguna wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi M-Smile atas permintaan Bank.
12. Kelalaian Pengguna apabila tidak melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi M-Smile mengakibatkan Pengguna tidak dapat menggunakan Aplikasi M-Smile atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di Aplikasi M-Smile.
13. Pengguna akan dikenakan biaya pengiriman SMS untuk setiap transaksi yang memerlukan SMS seperti proses registrasi dan verifikasi. Besarnya biaya SMS sesuai yang ditentukan oleh operator seluler.
14. Setiap Pengguna yang mengalami pencurian dan/atau kehilangan Ponsel atau SIM Card Ponsel Pengguna yang terdaftar sebagai uang elektronik M-Money wajib secepatnya melaporkan ke Bank untuk mengajukan pemblokiran.
15. Selama laporan pencurian/kehilangan dan pengajuan blokir belum diterima Bank, maka kerugian atau transaksi yang dilakukan menggunakan M-Money yang terdaftar sebagai uang elektronik di Bank yang dicuri atau hilang menjadi tanggung jawab Pengguna.
16. Pengguna dapat mengajukan pembukaan blokir melalui Kantor Cabang Bank terdekat. Bank berhak untuk melakukan verifikasi atas identitas Pengguna pada saat Pengguna mengajukan pembukaan pemblokiran atas nomor rekening M-Money.

17. Bank berhak untuk menerima atau menolak pengajuan pembukaan blokir rekening M-Money apabila dalam proses verifikasi terdapat ketidaksesuaian antara data pemohon dan data pemilik dari nomor rekening M-Money yang terdaftar di sistim Bank, kecuali dapat dibuktikan kepemilikannya.
18. Apabila terdapat perbedaan saldo pada M-Money Pengguna dengan saldo pada sistim pembukuan Bank, maka sebagai acuan saldo yang dipergunakan adalah sistem pembukuan Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
19. Bank berhak menentukan saldo minimum atau saldo maksimum M-Money dan pembatasan nominal transaksi yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.
20. Bank berhak melakukan koreksi atas saldo Pengguna jika terjadi kesalahan pencatatan transaksi (*posting*) atau keterlambatan pencatatan transaksi oleh sebab apapun yang dilakukan oleh Bank.
21. Pengguna dapat melakukan penutupan M-Money di Kantor Cabang Bank yang ditunjuk. Pengguna berhak mendapatkan pengembalian saldo yang tersisa dari rekening M-Money (jika ada).
22. Bank berhak untuk memblokir, membatalkan, atau menutup rekening/akun M-Money yang dimiliki atau transaksi yang dilakukan apabila termasuk dalam kategori transaksi mencurigakan sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau berdasarkan perintah dari otoritas yang berwenang. Namun tidak terbatas pada saldo pemilik rekening berasal dari tindak pidana atau diduga berasal dari tindak pidana dimana saldo yang dimiliki tidak seharusnya dikuasai oleh pemilik M-Money.
23. Apabila terjadi peristiwa darurat (*force majeure*) seperti (bencana alam, kerusakan massa, sabotase, dan lain-lain), termasuk namun tidak terbatas pada pemogokan kerja yang dibenarkan oleh pejabat yang berwenang, maka tidak ada pihak manapun yang dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang timbul.
24. Pengguna wajib memeriksa kembali setiap transaksi yang hendak dilakukan menggunakan M-Money. Apabila terjadi kesalahan transaksi seperti kesalahan nomor rekening, nominal transaksi maupun jenis transaksi yang sudah dilakukan menjadi tanggung jawab Pengguna M-Money sepenuhnya.
25. Pengguna M-Money yang ingin menutup layanan M-Money dapat mengajukan penutupan layanan di kantor Cabang Bank yang ditunjuk. Dengan melakukan penutupan layanan, Pengguna berhak mendapatkan pengembalian dana yang masih tersisa pada saldo M-Money.
26. Pengembalian dana M-Money atas penutupan layanan (*redeem*) dapat berupa uang tunai (*cash*) atau pengembalian ke rekening tabungan pengguna di Bank.
27. Saldo M-Money terhubung/terikat dengan nomor Ponsel yang didaftarkan. Kepemilikan dan keamanan dari SIM Card/nomor Ponsel menjadi tanggung jawab Pengguna sepenuhnya.
28. Dengan mengaktifkan akun M-Money maka Pengguna menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan umum ini dan apabila terdapat perubahan syarat dan ketentuan akan diberitahukan terlebih dahulu melalui media informasi seperti media sosial, website, dan media lainnya.

III. CARA AKTIVASI M-MONEY

1. Pengguna dapat menggunakan M-Money dengan mengunduh Aplikasi M-Smile di Play Store, App Store maupun Huawei AppGallery.
2. Daftarkan Nama, *E-mail* dan Nomor Ponsel pada menu Daftar M-Money.
3. Apabila pendaftaran berhasil, Pengguna dapat menggunakan M-Money untuk bertransaksi.
4. Pengguna harus melakukan transaksi pengisian ulang (*top up*) M-Money terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi pembayaran di merchant (apabila saldo tidak mencukupi).

IV. PENANGANAN KELUHAN

1. Keluhan atau pengaduan terkait M-Money dapat disampaikan oleh Pengguna melalui Kantor Cabang Bank terdekat atau dapat menghubungi melalui MEGACALL 08041500010, +62 21 29601600 (dari luar negeri).
2. Jenis pengaduan Pengguna dibagi menjadi:
 - a. Pengaduan Lisan yaitu pengaduan Pengguna yang dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja dari saat Pengguna menghubungi Cabang/Call Center.
 - b. Pengaduan Tulisan yaitu pengaduan Pengguna yang wajib diselesaikan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan pengaduan.

Bank akan menangani pengaduan Pengguna sesuai ketentuan penyelesaian pengaduan yang berlaku.

3. Keluhan/pengaduan terkait M-Money harus disampaikan oleh Pengguna kepada Bank selambat-lambatnya 3 (bulan) sejak tanggal transaksi.

V. LAIN-LAIN

1. Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berlaku sebagai Perjanjian bagi Bank dan Pengguna.
2. Syarat dan Ketentuan ini sudah disesuaikan dengan Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
3. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan penggunaan Layanan M-Money, maka Pengguna dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke Kantor Cabang Bank Mega dan/atau secara lisan melalui Megacall di 08041500010.
4. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan/sengketa sebagaimana dimaksud dalam poin 3 di atas, maka Pengguna dan/atau Bank dapat melakukan penyelesaian pengaduan/sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) maupun Pengadilan.

Pengguna dengan ini menyatakan setuju dan patuh serta telah memahami sepenuhnya dan menyetujui isi dari Syarat dan Ketentuan Layanan M-Money.