

| FAQ M-MONEY | |
|--|---|
| BAHASA | ENGLISH |
| <p>1. Bagaimana cara registrasi M-Money di M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrasi M-Smile dilakukan dengan mengunduh aplikasi melalui Google Play atau App Store. • Pilih menu daftar M-Money • Input nama • Input <i>e-mail</i> • Input nomor <i>handphone</i>. • Menyetujui syarat & ketentuan penggunaan Aplikasi M-Smile • Pengguna mengirim SMS ke Bank Mega (untuk validasi dan registrasi <i>device ID</i> dan <i>SIM Card ID</i>) • Pengguna diwajibkan untuk membuat <i>password</i> aplikasi yang baru dengan ketentuan min. 8 digit alfanumerik • Pengguna buat M-PIN sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui Aplikasi M-Smile. • Pengguna yang telah meregistrasi dapat langsung bertransaksi non finansial (contoh: informasi saldo dan mutasi rekening) dan/atau transaksi finansial (contoh: <i>top up</i> saldo M-Money dan transaksi pembayaran QRIS). | <p>1. How to register M-Money in M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Register M-Smile by downloading application using Google Play or App Store • Click menu daftar M-Money • Input name • Input e-mail • Input handphone number • 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 • Customer who have registered can directly carry out non-financial transactions (example: balance information and account mutations) and/or financial transactions (example: top up M-Money balance and QRIS payment transactions). |
| <p>2. Apa saja fitur transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan sumber dana M-Money?</p> <p>1. <u>Transaksi Finansial</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Top Up</i> b. QRIS <p>2. <u>Transaksi Non Finansial</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Info saldo b. Mutasi transaksi c. <i>E-Statement</i> d. <i>Upgrade M-Money+</i> | <p>2. What is the features available in M-Money?</p> <p>1. <u>Financial Transaction</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Top up b. QRIS <p>2. <u>Non Financial Transaction</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Balance inquiry b. History transaction c. E-Statement d. Upgrade M-Money+ |

| | |
|--|--|
| <p>3. Bagaimana cara bertransaksi QR Transfer dengan menggunakan M-Money+?</p> <p><u>Penerima Dana</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih menu QRIS• Pilih Terima Transfer.• Pilih Rekening Tujuan & Input Nominal yang akan ditransfer.• Tunjukkan atau kirimkan QR Code ke pengirim dana transfer. QRIS Transfer berlaku selama 60 (enam puluh) menit.• Dana berhasil diterima <p><u>Pengirim Dana</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih menu QRIS• Scan QRIS Transfer di perangkat Penerima Dana.• Pilih Sumber Dana dan Klik “Lanjut”.• Masukkan M-PIN.• Transaksi berhasil | <p>3. How to make a QR Transfer transaction using M-Money+?</p> <p><u>Beneficiary</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Select “QRIS”• Select “TerimaTransfer”• Select Destination Account & Input Nominal to be transferred.• Show or send the QR Code to the sender of the funds transfer. QRIS Transfer is valid for 60 (sixty) minutes.• Funds successfully received <p><u>Sender of funds</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Select “QRIS”• Scan QRIS Transfer on the Fund Recipient's device• Select Fund Source and Click “Continue”.• Enter M-PIN• Transaction succeed. |
| <p>4. Bagaimana cara bertransaksi QR Tarik Tunai dengan menggunakan M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilih menu QRIS• Scan QRIS untuk tarik tunai di <i>merchant</i> atau ATM.• Masukkan M-PIN.• Scan QRIS berhasil, pastikan keberhasilan transaksi di mesin ATM. | <p>4. How to make a QR Cash Withdrawal transaction using M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none">• Select “QRIS”• Scan QRIS for cash withdrawals at merchants or ATMs.• Enter M-PIN.• Scan QRIS succeed, ensure successful transaction at the ATM machine. |

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 077/DIRBM–PMIC/24

| | |
|--|---|
| <p>5. Bagaimana cara bertransaksi QR Setor Tunai dengan menggunakan M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilih menu “QRIS”. • Pilih menu “Setor Tunai”. • Masukkan nominal setor tunai. • Tunjukkan QRIS Setor Tunai ke <i>merchant</i> untuk disetor. • Transaksi berhasil. Nasabah memberikan nominal setor tunai dan biaya admin secara tunai kepada <i>merchant</i>. | <p>5. How to make a QR Cash Deposit transaction using M-Money+?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Select “QRIS” • Select “Setor Tunai” • Input nominal for Cash Deposit • Show QRIS Deposit cash to merchant for deposit. • Transaction succeed.The customer provides the nominal cash deposit and admin fees in cash to the merchant. |
| <p>6. Bagaimana cara memperoleh atau membuat M-PIN M-Smile?</p> <p>M-PIN M-Smile dibuat pada saat Pengguna mendaftarkan M-Smile dengan meng-<i>input</i> sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui Aplikasi M-Smile.</p> | <p>6. How to get or create M-PIN M-Smile?</p> <p>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. Nomor <i>handphone</i> dari operator mana saja yang dapat digunakan untuk registrasi layanan M-Smile?</p> <p>Nomor <i>handphone</i> adalah milik Pengguna sendiri dan saat ini operator yang telah bekerjasama adalah operator Telkomsel, Indosat, XL/Axis dan Tri.</p> | <p>7. From what mobile phone’s provider that can be used to register M-Smile?</p> <p>Mobile phone number must be own by customer and the mobile phone’s provider that can be used are Telkomsel, Indosat, XL/Axis and Tri.</p> |
| <p>8. Untuk tipe sistem operasi <i>smartphone</i> apa saja yang dapat di-<i>instal</i> aplikasi M-Smile?</p> <p>Saat ini hanya untuk <i>smartphone</i> Android Android (OS minimal versi 7.1 Nougat) dan iOS (OS minimal versi 15).</p> | <p>8. What is the type of smartphone operating system that can be installed with M-Smile application?</p> <p>Right now, it’s just working for Android Android (OS minimum version 7.1 Nougat) dan iOS (OS minimum version 15)</p> |
| <p>9. Bagaimana bila Pengguna ingin merubah password aplikasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan. • Masukkan <i>password</i> lama. • Masukkan <i>password</i> baru dan konfirmasi password baru. • Perubahan <i>password</i> selesai. | <p>9. How if customer want to change the application password?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Go to Pengaturan menu • Input old password • Input new password and re-input the new password • Changed is successful. |
| <p>10. Bagaimana bila Pengguna lupa password aplikasi?</p> <p>Apabila lupa <i>password login</i> Pengguna dapat mendaftarkan ulang kembali melalui aplikasi.</p> | <p>10. How if customer forgot the application password?</p> <p>If customer forgot the login password, customer can do registration again through the application.</p> |

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 077/DIRBM-PMIC/24

| | |
|--|--|
| <p>11. Bagaimana jika Pengguna ingin merubah M-PIN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan • Masukkan M-PIN lama • Masukkan M-PIN baru dan konfirmasi M-PIN baru • Perubahan M-PIN selesai. | <p>11. How if customer want to change M-PIN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Go to Pengaturan menu • Input old M-PIN • Input new M-PIN and re-input the new M-PIN • Changed is successful. |
| <p>12. Bagaimana jika salah mengetik M-PIN?</p> <p>M-PIN akan terblokir apabila salah memasukkan M-PIN sebanyak 3 kali berturut-turut.</p> | <p>12. How if customer input the wrong M-PIN?</p> <p>M-PIN will be blocked if customer input the wrong M-PIN 3 times in sequence.</p> |
| <p>13. Bagaimana cara mendapatkan M-PIN kembali jika terblokir atau lupa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akan muncul <i>pop up message</i> “Ketik PIN spasi M-SMILE kirim ke 3377” • Bank akan mengirimkan M-PIN <i>default</i> • Pengguna dapat merubah M-PIN dengan masuk ke menu Pengaturan | <p>13. How to get M-PIN if blocked or forget?</p> <ul style="list-style-type: none"> • The pop up message will be appear “Ketik PIN spasi M-SMILE kirim ke 3377” • Bank will send the default M-PIN • Customer can change M-PIN in Pengaturan menu |
| <p>14. Biaya transaksi apa saja yang dibebankan kepada Pengguna layanan M-Smile ?</p> <p>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>14. What is the transaction fee that will be charged for M-Smile services?</p> <p>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>15. Berapakah limit saldo maksimal M-Money dan M-Money+?</p> <p>Maksimum saldo pada rekening M-Money adalah Rp2.000.000 (dua juta rupiah) sedangkan M-Money+ adalah Rp15.000.000 (Lima belas juta rupiah).</p> | <p>15. What is the maximum balance limit of M-Money?</p> <p>The maximum balance in the M-Money account is IDR 2.000.000 & the maximum balance in the M-Money+ account is IDR 15.000.000.</p> |
| <p>16. Berapakah batas maksimal akumulasi <i>top up</i> M-Money dalam 1 bulan?</p> <p>Batas maksimum akumulasi <i>top up</i> M-Money adalah Rp20.000.000 (dua puluh juta rupiah) per bulan, sedangkan M-Money+ adalah Rp30.000.000 (tiga puluh juta rupiah) per bulan.</p> | <p>16. What is the maximum accumulated top up limit for M-Money in 1 month?</p> <p>The maximum accumulated top up limit for M-Money is IDR 20.000.000 per month and accumulated top up limit for M-Money+ is IDR 30.000.000 per month.</p> |

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 077/DIRBM–PMIC/24

| | |
|---|--|
| <p>17. Apakah yang harus dilakukan Pengguna pada saat mengganti <i>handphone</i> dengan nomor telepon seluler yang terdaftar layanan M-Smile? Pengguna dapat meregistrasi ulang kembali melalui Aplikasi M-Smile.</p> | <p>17. What should the customer do when changing the mobile phone with the registered cellular telephone number of the M-Smile service? Customers can re-register again through the application.</p> |
| <p>18. Apakah saldo M-Money akan hilang apabila Pengguna menghapus Aplikasi M-Smile atau mengganti <i>smartphone</i>? Saldo Pengguna tidak akan hilang, cukup lakukan registrasi ulang dengan nomor <i>handphone</i> yang sudah terdaftar untuk dapat menggunakan kembali layanan M-Money pada M-Smile.</p> | <p>18. Will the M-Money balance be lost if the customer deletes the M-Smile 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 M-Smile.</p> |
| <p>19. Bagaimana Pengguna mengajukan blokir layanan M-Money? Pengguna dapat menghubungi MEGACALL 08041500010 atau mendatangi Kantor Cabang Bank terdekat.</p> | <p>19. How do customers block the M-Money Service? Customer can call to MEGACALL 08041500010 or come to the nearest Bank Mega branch office.</p> |
| <p>20. Bagaimana Pengguna mengajukan penutupan layanan M-Money? Pengguna dapat mendatangi Kantor Cabang Bank terdekat. Dan Pengguna akan menerima kembali dana dari saldo yang tersisa pada M-Money.</p> | <p>20. How do customers 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>21. Bagaimana cara <i>top up</i> M-Money melalui ATM Bank?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masukan Kartu MEGAPASS pada ATM. • Masukan PIN MEGAPASS. • Pilih menu “Transaksi Lainnya”. • Pilih menu “Transfer”. • Pilih menu “Transfer ke Bank Mega”. • Masukan Nomor Rekening M-Money (9426 + No. <i>Handphone</i>). • Masukan Nominal <i>Top Up</i>. • Periksa layar konfirmasi transaksi, Tekan “Benar” jika transaksi sudah sesuai. • Apabila transaksi berhasil, saldo M-Money akan bertambah dan ATM akan mencetak struk. | <p>21. How to top up M-Money via ATM Bank Mega?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insert MEGAPASS Card to ATM. • Enter MEGAPASS PIN. • Select “Transaksi Lainnya”. • Select “Transfer”. • Select the “Transfer ke Bank Mega”. • Enter M-Money Account Number (9426 + Mobile Number). • Enter Top Up Nominal. • Check the transaction confirmation screen, press “Correct” if the transaction is correct. • If the transaction is successful, the M-Money balance will increase and the ATM will print a receipt. |
| <p>22. Bagaimana cara <i>top up</i> M-Money melalui Aplikasi M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masuk (<i>login</i>) pada Aplikasi M-Smile. • Pilih menu “<i>Top Up</i>”. • Pilih “<i>E-Wallet</i>”. | <p>22. How to top up M-Money via M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Login to M-Smile. • Select “Top Up”. • Select “E-Wallet” |

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 077/DIRBM–PMIC/24

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pilih “M-Money” • Masukkan Nomor M-MONEY yang akan diisi ulang (<i>Top Up</i>). • Masukkan Nominal <i>Top Up</i>. • Periksa halaman konfirmasi transaksi. • Masukkan M-PIN transaksi dan tekan tombol “Lanjut” jika transaksi sudah sesuai. • Apabila transaksi berhasil, saldo M-Money akan bertambah. | <ul style="list-style-type: none"> • Select “M-Money” • Enter M-MONEY Number for Top Up. • Input Top Up Nominal. • Check the confirmation page. • Enter M-PIN and press the “Continue” button if the transaction is correct. • If the transaction is successful, the M-Money balance will increase. |
| <p>23. Bagaimana cara <i>top up</i> M-Money melalui Transfer dari Bank Lain?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilih menu Transfer antar bank. • Masukkan Kode Bank Mega 426 + 9426 + No. <i>Handphone</i>. (contoh : 4269426081000102). • Masukkan nominal <i>Top Up</i> M-Money. • Periksa layar konfirmasi transaksi, lanjutkan jika transaksi sudah sesuai. • Apabila transaksi berhasil, saldo M-Money akan bertambah. | <p>23. How to top up M-Money via M-Smile?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Select Interbank Transfer menu. • Enter Bank Mega Code 426 + 9426 + No. Cellphone (example: 4269426081000102). • Enter Top Up nominal. • Check the confirmation page, continue if the transaction is correct. • If the transaction is successful, the M-Money balance will increase. |
| <p>24. Apakah yang harus dilakukan apabila tidak menerima OTP? Pegguna harus memastikan pulsa yang dimiliki Pengguna cukup untuk menerima OTP dan sedang tidak terjadi gangguan sinyal pada operator.</p> | <p>24. 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.</p> |
| <p>25. Bagaimana cara mengubah alamat <i>e-mail</i>? Pegguna hanya perlu untuk meregistrasi ulang di M-Smile. Kemudian pada saat tahap penginputan <i>e-mail</i>, Pengguna dapat mengubah alamat <i>e-mail</i> sesuai dengan alamat <i>e-mail</i> yang ingin digunakan.</p> | <p>25. How to change email address? Customer just need to re-register the M-Smile. When in the input e-mail step, customer can change with the correct email address.</p> |
| <p>26. Berapa lama masa berlaku kode OTP yang dikirimkan oleh M-Smile? Kode OTP yang diterima Pengguna berlaku selama 3 menit.</p> | <p>26. How long does the OTP code still valid for M-Smile? The OTP code received by the customer is valid for 3 minutes.</p> |
| <p>27. Bagaimana cara mendaftarkan M-Smile namun nomor <i>handphone</i> belum terdaftar atau tidak sesuai?</p> <p>Pegguna perlu datang ke Cabang terdekat (untuk Nasabah tabungan) atau menghubungi MEGACALL 0804150010 (untuk pemegang kartu kredit) untuk mendaftarkan nomor ponsel terlebih dahulu. Kemudian instal M-Smile dan registrasi kembali M-Smile, atau Pengguna tidak perlu mendaftarkan nomor <i>handphone</i> ke Cabang Bank apabila hanya ingin menggunakan layanan M-Money.</p> | <p>27. How to register M-Smile but the phone number hasn’t been registered or not correct?</p> <p>Customer need to go to the nearest branch (for funding customer) or call to MEGACALL 0804150010 (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.</p> |

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 077/DIRBM–PMIC/24

| | |
|--|--|
| <p>28. Kapan akun M-Money dianggap sebagai akun <i>dormant</i>? Akun M-Money akan dianggap <i>dormant</i> apabila tidak memiliki saldo (saldo nol) selama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender berturut-turut.</p> | <p>28. When will my M-Money account be considered a dormant account? M-Money account will be considered Dormant if it has no balance (0 balance) for 180 (one hundred eighty) consecutive calendar days.</p> |
| <p>29. Bagaimana cara mengaktifkan kembali akun M-Money yang telah <i>dormant</i>? Pengguna dapat mengaktifkan kembali akun M-Money dengan cara mengisi ulang (<i>top up</i>) M-Money selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Akun M-Money dinyatakan <i>dormant</i>.</p> | <p>29. How do I reactivate a Dormant M-Money account? Customer can reactivate their M-Money account by topping up their M-Money no later than 30 (thirty) calendar days from the date their M-Money Account is declared Dormant.</p> |
| <p>30. Bagaimana jika Pengguna M-Money tidak Top Up M-Money hingga 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akun M-Money dinyatakan <i>dormant</i>? Akun M-Money akan ditutup apabila pengguna tidak mengisi saldo hingga 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akun M-Money dinyatakan <i>dormant</i>.</p> | <p>30. What if Customer does not Top Up M-Money until 30 (thirty) calendar days after the M-Money account is declared Dormant? M-Money account will be closed if Customer does not top up the balance until 30 (thirty) calendar days after the M-Money account is declared Dormant.</p> |
| <p>31. Bagaimana jika ingin menggunakan M-Money kembali setelah akun M-Money ditutup? Apabila ingin kembali menggunakan M-Money, pengguna dapat mengaktifasi M-Money pada M-Smile.</p> | <p>31. What if Customer want to use M-Money again after the M-Money account has been closed? If customer want to use M-Money again, users can activate M-Money on M-Smile.</p> |