

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM M-MONEY

I. DEFINISI

1. **Bank** adalah PT Bank Mega, Tbk.
2. **Handphone** atau **Telepon Seluler** adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang dikenal dengan sebutan telepon genggam, ponsel atau *mobile phone*.
3. **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.
4. **M-Money Dormant** adalah akun M-Money yang tidak memiliki saldo (saldo nol) selama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender berturut-turut.
5. **Mega Smart Mobile (M-Smile)** adalah aplikasi mobile/layanan perbankan digital Bank yang dapat diunduh dan terpasang pada *handphone* Nasabah berjenis *smartphone* untuk mengakses produk dan layanan perbankan milik Nasabah.
6. **Merchant** adalah tempat-tempat yang bekerja sama dengan Bank untuk menerima pembayaran jasa atau barang dengan menggunakan M-Money.
7. **Operator** adalah penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (Global System for Mobile Communication) maupun teknologi lainnya.
8. **Pengguna** adalah pemilik uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank yang akan/telah terdaftar sebagai Pengguna layanan Mega Smart Mobile.
9. **Pengguna M-Money** adalah Pengguna yang data identitasnya tidak terdaftar/tercatat pada sistem Bank (*unregistered*).
10. **Pengguna M-Money+** adalah Pengguna yang data identitasnya terdaftar/tercatat pada sistem Bank (*registered*).
11. **QR Code Pembayaran** adalah QR Code yang digunakan untuk bertransaksi pembayaran sentuh melalui alat pemindai.
12. **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.
13. **Short Message Service (SMS)** adalah layanan pesan singkat berbasis teks yang dapat dikirim dan/atau diterima menggunakan *handphone*.
14. **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.
15. **Transaksi QRIS** adalah transaksi pembayaran menggunakan QR Code Pembayaran.

II. KETENTUAN UMUM M-MONEY

1. M-Money berfungsi sebagai uang elektronik yang dapat digunakan Pengguna untuk membayar barang dan/atau jasa di *merchant*.
2. Nomor M-Money adalah nomor dengan kode 9426 diikuti nomor *handphone* 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. Instruksi atas transaksi perbankan oleh Pengguna hanya dapat diberikan ke Bank dari nomor M-Money/nomor *handphone* yang telah didaftarkan pada sistem Bank.
7. Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan nomor *handphone* Pengguna, termasuk dalam hal penyalahgunaan atas nomor *handphone* Pengguna tersebut.
8. Transaksi dapat dilakukan Pengguna melalui Aplikasi M-Smile pada *handphone* Pengguna dan/atau melalui sarana lain sesuai ketentuan yang berlaku di Bank dan akan diberitahukan oleh Bank kepada Pengguna dalam bentuk dan sarana apapun.
9. Pengguna wajib meningkatkan versi (*upgrade*) Aplikasi M-Smile atas permintaan Bank.
10. Kelalaian Pengguna apabila tidak meningkatkan versi (*upgrade*) Aplikasi M-Smile mengakibatkan Pengguna tidak dapat menggunakan Aplikasi M-Smile atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di Aplikasi M-Smile.
11. 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.
12. Setiap Pengguna yang mengalami pencurian dan/atau kehilangan *handphone* atau *SIM Card handphone* Pengguna yang terdaftar sebagai uang elektronik M-Money wajib secepatnya melaporkan ke Bank untuk mengajukan pemblokiran.
13. 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 statusnya dicuri atau hilang, menjadi tanggung jawab Pengguna.

14. Pengguna dapat mengajukan pembukaan blokir melalui Kantor Cabang Bank terdekat. Bank berhak untuk memverifikasi atas identitas Pengguna pada saat Pengguna mengajukan pembukaan pemblokiran M-Smile.
15. 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 sistem Bank, kecuali dapat dibuktikan kepemilikannya.
16. Apabila terdapat perbedaan saldo pada M-Money Pengguna dengan saldo pada sistem pembukuan Bank, maka sebagai acuan saldo yang dipergunakan adalah saldo pada sistem pembukuan Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
17. 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.
18. Bank berhak mengkoreksi saldo Pengguna jika terjadi kesalahan pencatatan transaksi (*posting*) atau keterlambatan pencatatan transaksi oleh sebab apapun yang dilakukan oleh Bank.
19. 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 yang berasal dari tindak pidana atau diduga berasal dari tindak pidana dimana saldo yang dimiliki tidak seharusnya dikuasai oleh pemilik M-Money.
20. 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.
21. Saldo M-Money terhubung/terikat dengan nomor *handphone* yang didaftarkan. Kepemilikan dan keamanan dari SIM Card/nomor *handphone* menjadi tanggung jawab Pengguna sepenuhnya.
22. 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 *handphone* pada menu daftar M-Money.
3. Apabila pendaftaran berhasil, Pengguna dapat menggunakan M-Money untuk bertransaksi.

4. Dalam hal saldo tidak mencukupi, Pengguna wajib mengisi ulang (*top up*) M-Money terlebih dahulu sebelum bertransaksi pembayaran di *merchant*.

IV. JENIS LAYANAN M-MONEY

Layanan M-Money terdiri dari 2 jenis, yaitu:

1. M-Money

- 1.1 M-Money adalah jenis layanan M-Money *unregistered* sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik yang data identitas penggunanya tidak terdaftar/tidak tercatat pada sistem Bank.
- 1.2 Pengguna yang berhasil mengaktifasi M-Money, maka akan langsung menjadi Pengguna M-Money (*Unregistered*).
- 1.3 Pengguna dengan jenis M-Money dapat bertransaksi antara lain: info saldo, mutasi transaksi, isi ulang (*top up*), *upgrade* M-Money+ dan transaksi QRIS pembayaran di *merchant*.
- 1.4 Batas saldo maksimum M-Money sebesar Rp2.000.000 (dua juta rupiah) dan batas maksimum akumulasi *top up* (*incoming*) per bulan sebesar Rp20.000.000 (dua puluh juta rupiah).

2. M-Money+

- 2.1 M-Money+ adalah jenis layanan M-Money *registered* sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik yang data identitas penggunanya terdaftar dalam sistem Bank dengan limit saldo lebih besar dan fitur lebih lengkap.
- 2.2 Pengguna dapat meng-*upgrade* dari M-Money menjadi M-Money+ dengan memverifikasi KTP-el sesuai persyaratan dalam Peraturan Bank Indonesia.
- 2.3 Pengguna dengan jenis M-Money+ dapat bertransaksi antara lain: info saldo, mutasi transaksi, isi ulang (*top up*), dan Transaksi QRIS (Pembayaran, Transfer, Tarik Tunai & Setor Tunai).
- 2.4 Batas saldo maksimum M-Money sebesar Rp15.000.000 (lima belas juta rupiah) dan batas maksimum akumulasi *top up* (*incoming*) per bulan sebesar Rp30.000.000 (tiga puluh juta rupiah).

V. AKUN M-MONEY DORMANT

1. Akun M-Money Pengguna akan berstatus *dormant* apabila tidak memiliki saldo (saldo nol) selama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender berturut-turut.
2. Pengguna dapat mengaktifkan kembali akun M-Money dengan cara mengisi ulang (*top up*) M-Money selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Akun M-Money dinyatakan *dormant*.
3. Pengguna akan menerima notifikasi pada M-Smile maupun *e-mail* untuk mengisi ulang (*top up*) M-Money ketika akun M-Money dinyatakan *dormant*. Apabila akun M-Money masih *dormant* setelah menerima notifikasi pertama, Pengguna akan menerima notifikasi kedua pada H-1 sebelum akun M-Money ditutup.

4. Akun M-Money akan ditutup apabila pengguna tidak mengisi saldo hingga 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akun M-Money dinyatakan *dormant*.

VI. PENUTUPAN AKUN M-MONEY

1. Akun M-Money dapat ditutup disebabkan kondisi sebagai berikut:
 - 1.1 Pengajuan penutupan akun M-Money (*Redeem*) di Cabang oleh Pengguna.
 - 1.2 Akun M-Money *dormant* yang tidak diisi saldo (*top up*) hingga 30 (tiga puluh) hari kalender sejak dinyatakan *dormant*.
 - 1.3 Kebijakan Bank berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - 1.4 Keadaan darurat (*force majeure*).
2. Dalam hal terdapat kondisi sebagaimana dimaksud pada poin 1.1 di atas, Pengguna berhak mendapatkan pengembalian dana yang masih tersisa pada saldo M-Money.
3. Pengembalian dana M-Money atas penutupan akun (*Redeem*) dapat berupa uang tunai (*cash*) atau pengembalian ke rekening tabungan Pengguna di Bank.

VII. KEADAAN DARURAT (FORCE MAJEURE)

1. Pengguna M-Money bertanggung jawab apabila Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Pengguna baik secara sebagian maupun seluruhnya yang disebabkan oleh kejadian atau sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, sistem Bank atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian atau sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank, baik skala lokal maupun skala nasional, kecuali untuk transaksi transfer akan mengikuti ketentuan transfer dana.
2. Pengguna M-Money bertanggung jawab jika terjadi kerusakan/kegagalan akses M-Money pada Aplikasi M-Smile yang terpasang di perangkat milik Pengguna karena kelalaian Pengguna atau sebab lain seperti: *malware* (virus, *worms*, trojan, dan sebagainya), kegagalan jaringan, gangguan listrik, kerusakan perangkat keras (*handphone*), dan lain-lain.

VIII. PENANGANAN KELUHAN

1. Keluhan atau pengaduan terkait M-Money dapat disampaikan oleh Pengguna melalui Kantor Cabang Bank terdekat atau dapat menghubungi 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/MEGACALL.

- 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 Penanganan, Penyelesaian, Pemantauan, dan Pelaporan Pengaduan Nasabah yang berlaku.

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

IX. 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 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 menyelesaikan 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.