

## SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN MEGA SMART MOBILE (M-SMILE)

### A. Definisi

1. **Bank** adalah PT Bank Mega, Tbk.
2. **Face ID** adalah opsi metode yang dapat digunakan Nasabah untuk *login* mengakses Aplikasi M-Smile di ponsel selain *Password Login* dengan pengenalan wajah yang sudah didaftarkan oleh Nasabah. Fitur ini hanya tersedia bagi Nasabah yang menggunakan ponsel dengan fitur *biometric scanner*.
3. **Fingerprint** adalah opsi metode yang dapat digunakan Nasabah untuk *login* mengakses Aplikasi M-Smile di ponsel selain *Password Login* dengan pengenalan sidik jari yang sudah didaftarkan oleh Nasabah. Fitur ini hanya tersedia bagi Nasabah yang menggunakan ponsel dengan fitur *biometric scanner*.
4. **Kartu Kredit** adalah Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian 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 ataupun dengan pembayaran secara angsuran.
5. **Kode Tarik Tunai** adalah 6 (enam) digit angka yang diberikan ke Nasabah untuk melakukan penarikan tarik tunai tanpa kartu di ATM.
6. **Mega Smart Mobile (M-Smile)** adalah aplikasi *mobile*/layanan perbankan digital Bank yang dapat diunduh dan terpasang pada ponsel Nasabah berjenis *smartphone* untuk mengakses produk dan layanan perbankan milik Nasabah.
7. **M-Money** adalah uang elektronik milik Bank yang dapat dijadikan sebagai sumber dana untuk transaksi perbankan.
8. **M-PIN** adalah deretan 6 (enam) digit angka yang dibuat oleh Nasabah untuk bertransaksi di M-Smile.
9. **Nasabah** adalah pemilik rekening tabungan, rekening giro, kartu kredit, uang elektronik, atau produk lain yang dikeluarkan oleh Bank yang akan/telah terdaftar sebagai pengguna layanan M-Smile.
10. **Nomor Ponsel** adalah deretan angka yang digunakan untuk memanggil satu sambungan telepon ke sambungan yang lain dalam jaringan telekomunikasi telepon.
11. **Operator** adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (*Global System for Mobile Communications*) maupun teknologi lainnya.
12. **One Time Password (OTP)** adalah kata sandi bersifat dinamis yang berlaku untuk 1 (satu) kali transaksi dan dikirimkan melalui SMS ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar di sistem Bank sebagai autentikasi aktivitas perbankan lainnya yang dilakukan Nasabah.
13. **Password Login** adalah suatu deretan minimal 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.
14. **Ponsel atau Telepon Seluler** adalah perangkat telekomunikasi elektronik yang dikenal dengan sebutan telepon genggam, ponsel (*handphone*), *smartphone* atau *mobile phone*.

15. **Produk** adalah rekening tabungan, rekening giro, deposito, kartu kredit, pinjaman atau uang elektronik, reksa dana, obligasi, dan produk lain yang dikeluarkan oleh Bank.
16. **QR Code Pembayaran** adalah QR Code yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran nirsentuh melalui alat pemindaian.
17. **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.
18. **QRIS Cross Border** adalah layanan transaksi pembayaran menggunakan QR di M-Smile yang dapat dilakukan di *merchant* luar negeri.
19. **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.
20. **Subscriber Identity Module Card (SIM Card)** adalah perangkat elektronik fisik sirkuit terpadu internal (ICC) yang mengidentifikasi dan mengautentikasi antara pengguna dan operator nirkabel dengan aman.
21. **Transaksi Finansial** adalah transaksi melalui M-Smile yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, dan transaksi lain sesuai ketentuan Bank.
22. **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 lain sesuai ketentuan Bank.
23. **Transaksi QRIS** adalah transaksi pembayaran menggunakan QRIS Code Pembayaran.

#### B. Registrasi

1. Nasabah yang menggunakan fasilitas M-Smile harus melakukan registrasi layanan melalui Aplikasi M-Smile tersebut yang telah diunduh dari Play Store/ App Store/Huawei AppGallery.
2. Nomor ponsel yang digunakan untuk pendaftaran M-Smile wajib didaftarkan pada sistem Bank.
3. Satu Nasabah hanya dapat mendaftarkan 1 (satu) nomor ponsel dan dapat dikoneksikan ke rekening tabungan, rekening giro, kartu kredit, atau M-Money yang dimiliki oleh Nasabah.
4. Nasabah juga wajib menginput alamat *e-mail* aktif yang memiliki kapasitas memadai untuk menerima pesan yang dikirim oleh Bank. Nasabah bertanggung jawab atas penggunaan alamat *e-mail* tersebut.

#### C. Ketentuan Penggunaan Aplikasi M-Smile

1. Aplikasi M-Smile dapat digunakan untuk mengakses portofolio dan melakukan transaksi finansial maupun transaksi non finansial yang Nasabah miliki di Bank, baik itu rekening tabungan, giro, deposito, kartu kredit, M-Money, maupun produk Bank lainnya.
2. Nasabah bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami Nasabah sehubungan dengan penggunaan *Fingerprint/Face ID* (baik secara sengaja atau tidak sengaja) pada M-Smile, seperti penyalahgunaan *Fingerprint/Face ID* pihak lain yang terdaftar dalam ponsel Nasabah atau ketidakandalan fitur *biometric scanner* yang dimiliki oleh ponsel Nasabah.

3. Nasabah wajib mengisi semua data atau informasi yang dibutuhkan untuk setiap transaksi pada Aplikasi M-Smile secara benar dan lengkap.
4. Informasi dan data yang terdapat pada M-Smile bersifat rahasia dan dapat diunduh oleh Nasabah. Segala perubahan, kebocoran, dan/atau penyalahgunaan terhadap unduhan data dan informasi dari M-Smile tersebut merupakan tanggung jawab dari Nasabah.
5. Atas setiap instruksi dari Nasabah yang diterima oleh Bank melalui M-Smile merupakan instruksi yang sah.
6. Setiap instruksi dari Nasabah yang telah diberikan atau dikirimkan ke Bank melalui M-Smile tidak dapat dibatalkan. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya apabila terjadi kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala risiko dan/atau akibat dengan dilaksanakannya instruksi tersebut.
7. Bank berhak untuk tidak menjalankan instruksi, memblokir, maupun menutup layanan M-Smile Nasabah dalam hal:
  - a. Saldo rekening di sumber dana tabungan/giro Nasabah tidak mencukupi atau melebihi limit aplikasi atau menyebabkan dana/saldo rekening menjadi di bawah saldo minimum yang ditetapkan Bank;
  - b. Melebihi batas limit kredit yang ditetapkan Bank, Nasabah melakukan *re-schedule* (penjadwalan kembali) atas pembayaran tagihannya kepada Bank, tagihan Nasabah sudah di *write off* (dihapuskan), Nasabah menutup semua fasilitas kartu kredit atau *personal loan* yang terhubung dengan layanan M-Smile untuk sumber dana kartu kredit atau *personal loan*;
  - c. Nasabah terindikasi melakukan tindakan *fraud* (kecurangan);
  - d. Terdapat permintaan blokir yang diajukan oleh Nasabah;
  - e. Bank mengetahui atau berdasarkan pertimbangannya mempunyai alasan untuk menduga bahwa terjadi tindak kejahatan, penipuan, atau pelanggaran atas ketentuan hukum yang berlaku;
  - f. Adanya instruksi dari pihak/instansi berwenang yang wajib untuk dipatuhi.
8. Bank menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor ponsel, pengiriman SMS registrasi M-Smile, SIM Card, *Password Login*, M-PIN, PIN Kartu ATM atau PIN Kartu Kredit, dan OTP. Penggunaan nomor ponsel, pengiriman SMS registrasi M-Smile, SIM Card, *Password Login*, M-PIN, PIN Kartu ATM atau kartu kredit, dan OTP merupakan tanggung jawab Nasabah yang terikat secara hukum.
9. Nasabah bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul, termasuk namun tidak terbatas pada:
  - a. Penyalahgunaan ponsel, pengiriman SMS registrasi M-Smile, SIM Card, *Password Login*, M-PIN, PIN Kartu ATM atau PIN Kartu Kredit, ataupun OTP 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 Operator.
  - e. Segala kelalaian Nasabah dalam mengikuti prosedur, petunjuk, ketentuan dalam menggunakan layanan M-Smile, atau keterlambatan dalam menyampaikan perubahan data Nasabah.

10. Nasabah pengguna M-Smile akan menerima bukti atas setiap instruksi transaksi dari Bank melalui menu Inbox/Email.
11. Nasabah bertanggung jawab jika terdapat permasalahan terkait SIM Card, jaringan Operator, jaringan internet pada ponsel, tagihan penggunaan dari Operator, biaya SMS, dan *service* lainnya, maka Nasabah harus menghubungi Operator terkait.
12. Apabila terjadi perbedaan pencatatan oleh pihak Bank baik pendebitan dan/atau pengkreditan, maka Bank berhak melakukan koreksi atas saldo Nasabah termasuk mendebit rekening Nasabah atas kewajiban Nasabah kepada pihak Bank yang masih harus dibayar tanpa memerlukan persetujuan Nasabah terlebih dahulu.
13. Saat Nasabah melakukan transaksi QRIS, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal transaksi QRIS. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan transaksi QRIS yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian lain yang timbul karena kelalaian Nasabah.
14. Nasabah menyetujui keabsahan, kebenaran setiap data, catatan, rekaman, komunikasi, atau bentuk apa pun yang ditransmisi secara elektronik antara Bank dengan Nasabah dan yang tersimpan di pusat data Bank, merupakan alat bukti yang sah atas transaksi Layanan M-Smile.
15. Dalam rangka pemeliharaan dan/atau pembaruan sistem untuk menjaga dan/atau meningkatkan kualitas layanan penggunaan Aplikasi M-Smile, Bank berhak untuk menghentikan layanan penggunaan Aplikasi M-Smile untuk sementara waktu dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah dan Nasabah memahami segala akibat dari penghentian layanan tersebut, seperti tidak dapat dilakukannya transaksi perbankan melalui Aplikasi M-Smile.
16. Nasabah wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi M-Smile.
17. Jika Nasabah tidak melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi M-Smile, maka dapat mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan Aplikasi M-Smile atau hanya dapat mengakses fitur tertentu pada Aplikasi M-Smile.
18. Nasabah wajib memastikan bahwa ponsel yang digunakan untuk bertransaksi bebas dari virus, *malware*, dan/atau hal lain yang dapat merugikan Nasabah, sehingga Nasabah bertanggung jawab atas adanya gangguan eksternal akibat virus, *hacking*, *malware*, *phishing*, dan/atau kejahatan dunia maya lainnya.

**D. Password Login, M-PIN, PIN Kartu ATM atau PIN Kartu Kredit, OTP, dan Kode Tarik Tunai**

1. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan dan bertanggung jawab sepenuhnya atas *Password Login*, M-PIN, PIN Kartu ATM atau PIN Kartu Kredit, OTP, dan Kode Tarik Tunai.
2. *Password Login*, M-PIN, PIN Kartu ATM atau PIN Kartu Kredit, OTP, dan Kode Tarik Tunai tersebut hanya boleh digunakan oleh Nasabah dan tidak diperkenankan untuk memberikan atau menginformasikan kepada pihak lain manapun.
3. Apabila Nasabah salah memasukkan *Password Login* dan/atau M-PIN atau Nasabah lupa *Password Login* dan/atau M-PIN sehingga tidak bisa masuk ke Aplikasi M-Smile dan tidak dapat melakukan transaksi, Nasabah bisa melakukan pengubahan *Password Login* dan/atau M-PIN secara mandiri melalui Aplikasi M-Smile.

4. Apabila Nasabah salah memasukkan *Password Login* dan/atau M-PIN hingga melebihi 3 (tiga) kali percobaan, maka akun Nasabah akan terblokir dan perlu melakukan registrasi ulang.
5. Ketentuan *Password Login*, M-PIN, OTP, dan Kode Tarik Tunai:
  - 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, OTP, dan Kode Tarik Tunai M-Smile di media apa pun untuk menghindari penyalahgunaan atau tindak kejahatan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
  - c. Mengganti *Password Login* dan M-PIN secara berkala.
6. Penggunaan M-PIN, OTP, dan Kode Tarik Tunai memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
7. Apabila SIM Card atau ponsel milik Nasabah rusak/hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus segera mengajukan permohonan melakukan pemblokiran SIM Card ke Operator dan pemblokiran rekening maupun fasilitas terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank. Segala kerugian yang diakibatkan dari hal-hal di atas sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.

#### **E. Biaya-Biaya**

1. Bank membebaskan biaya yang timbul atas transaksi perbankan yang dilakukan Nasabah melalui layanan M-Smile yang meliputi biaya administrasi, biaya transaksi, biaya pajak, dan biaya lain yang ditetapkan oleh Bank.
2. Semua biaya sebagaimana tercantum pada poin E.1 di atas akan langsung didebit oleh Bank dari sumber dana Nasabah saat instruksi transaksi diterima dan dilaksanakan oleh Bank. Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk melakukan pendebitan sumber dana Nasabah guna memenuhi/membayar kewajiban Nasabah terkait transaksi perbankan yang dilakukan melalui M-Smile.
3. Bank akan menginformasikan setiap perubahan biaya penggunaan Aplikasi M-Smile terlebih dahulu kepada Nasabah melalui media/sarana yang tersedia pada Bank selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan diberlakukan.
4. Biaya-biaya terkait transaksi dan perubahannya diatur dan diinformasikan secara terpisah kepada Nasabah.
5. Operator berhak mengenakan biaya kepada Nasabah, antara lain biaya pengiriman SMS untuk setiap transaksi, baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dilakukan dan/atau biaya lainnya.

#### **F. Perubahan Data**

1. Nasabah dapat melakukan perubahan nomor ponsel yang digunakan untuk layanan M-Smile dengan cara sebagai berikut:
  - a. Apabila nomor ponsel lain yang digunakan sudah terdaftar di sistem Bank, maka Nasabah hanya perlu melakukan registrasi ulang Layanan M-Smile secara mandiri menggunakan nomor ponsel tersebut.
  - b. Apabila nomor ponsel baru yang digunakan belum terdaftar di sistem Bank, maka Nasabah wajib untuk datang ke cabang terdekat untuk melakukan perubahan/penambahan nomor ponselnya untuk didaftarkan di sistem Bank.

2. Setiap informasi yang diberikan oleh Nasabah kepada Bank wajib diinformasikan secara lengkap, benar, dan akurat, kecuali jika Nasabah melakukan pengkinian data kepada Bank. Perubahan data tidak akan diberlakukan sampai dengan Bank menerima pengkinian data dari Nasabah.
3. Nasabah wajib melakukan perubahan data secara berkala atau apabila terdapat perubahan data Nasabah.
4. Nasabah dengan ini memahami segala risiko yang mungkin timbul akibat kelalaian Nasabah memperbarui data Nasabah, baik risiko kerugian finansial maupun non finansial yang mungkin terjadi dan dengan ini membebaskan Bank dari segala gugatan/tuntutan dari pihak manapun.

#### **G. Force Majeure**

1. Nasabah bertanggung jawab apabila Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah 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. Nasabah bertanggung jawab jika terjadi kerusakan/kegagalan akses pada Aplikasi M-Smile yang terpasang di perangkat milik Nasabah karena kelalaian Nasabah atau sebab lain seperti: *malware (virus, worms, trojan*, dan sebagainya), kegagalan jaringan, gangguan listrik, kerusakan perangkat keras (ponsel), dan lain-lain.

#### **H. Penanganan Keluhan Nasabah**

1. Keluhan/pengaduan kepada Bank sehubungan dengan layanan M-Smile dapat disampaikan oleh Nasabah melalui kanal pengaduan yang disediakan oleh Bank, yaitu seluruh Cabang Bank, layanan Call Center MEGACALL (08041500010), M-Smile, maupun kanal pengaduan lain yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas perbankan yang berwenang.
2. Jangka waktu maksimal penyelesaian atas keluhan pengaduan lisan adalah 5 (lima) hari kerja dan pengaduan secara tertulis adalah 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pengaduan dan dokumen yang terkait dengan pengaduan secara lengkap oleh unit kerja tertentu yang menangani pengaduan Nasabah di Bank. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja berakhir sebagaimana ketentuan dari regulator.
3. Dalam hal Nasabah mengajukan keluhan, maka wajib melampirkan identitas Nasabah, jenis dan tanggal transaksi keuangan, permasalahan yang diadukan disertai *copy* bukti transaksi, dan bukti pendukung lain (jika ada).
4. Bank akan melakukan proses verifikasi, validasi, dan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Nasabah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank.

5. Bank tidak dapat menindaklanjuti pengaduan apabila:
  - a. Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, yaitu 20 (dua puluh) hari kerja sejak Bank memberitahukan kepada Nasabah mengenai dokumen yang wajib untuk dilengkapi.
  - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
  - c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiel, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan.
  - d. Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Bank.Sesuai ketentuan pasal 19 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

**I. Perubahan Syarat dan Ketentuan**

Bank setiap saat berhak mengubah, melengkapi, atau mengganti syarat dan ketentuan ini dengan menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah melalui pengumuman pada laman (*website*) Bank atau media cetak dan/atau media elektronik lain selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan diberlakukan.

**J. Penyelesaian Sengketa**

1. Setiap proses pengaduan layanan Nasabah akan diproses sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku di Bank, dimana pihak Bank akan melakukan konfirmasi dan penyelesaian pengaduan Nasabah.
2. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku di Bank, maka Nasabah dan Bank dapat melakukan penyelesaian pengaduan di luar Pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) atau melalui Pengadilan Negeri dalam wilayah Republik Indonesia.

**K. Lain-lain**

1. Syarat dan Ketentuan Layanan M-Smile ini tunduk pada Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berlaku sebagai perjanjian bagi Bank dan Nasabah.
2. Perjanjian ini telah disesuaikan dengan Ketentuan Perundang-undangan termasuk Ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Nasabah dengan ini sudah membaca, mengerti, dan menyetujui segala syarat dan ketentuan terkait penggunaan layanan M-Smile.