

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 hp • Menyetujui syarat & ketentuan penggunaan Aplikasi M-Smile • Pengguna mengirim SMS ke Bank Mega (untuk validasi dan registrasi <i>device</i> ID dan SIM Card ID) • 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 melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi (contoh: informasi saldo, mutasi rekening atau info kurs) serta transaksi finansial (contoh: <i>top up</i> saldo M-Money, transfer, transaksi QR, tarik tunai tanpa kartu ATM, pembelian/isi ulang, dan pembayaran). <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>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 email • 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 can use the application to do a transaction (example: balance information, account mutation or forex exchange information) and financial transaction (example: top up M-Money balance, QR transaction, purchase/top up and payment). <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+

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 040/DIRBM – PMOC/23

<p>3. Bagaimana cara memperoleh atau membuat M-PIN M-Smile? M-PIN M-Smile dibuat pada saat Pengguna melakukan registrasi M-Smile dengan meng-<i>input</i> sebanyak 6 digit angka yang akan digunakan untuk setiap transaksi melalui Aplikasi M-Smile.</p> <p>4. Nomor handphone dari operator mana saja yang dapat digunakan untuk registrasi layanan M-Smile? Nomor Ponsel adalah milik Pengguna sendiri dan saat ini operator yang telah bekerjasama adalah operator Telkomsel, Indosat, XL/Axis dan Tri.</p> <p>5. Untuk tipe sistem operasi smartphone apa saja yang dapat di-<i>instal</i> aplikasi M-Smile? Saat ini hanya untuk smartphone Android (OS min versi 6.0 Marshmellow) dan iOS (OS min versi 10.0)</p> <p>6. Bagaimana bila Pengguna ingin merubah password aplikasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan dapat dilakukan dengan masuk ke menu Pengaturan • Masukkan password lama • Masukkan password baru dan konfirmasi password baru • Perubahan password selesai. <p>7. Bagaimana bila Pengguna lupa password aplikasi? Apabila lupa password <i>login</i> Pengguna dapat melakukan registrasi ulang kembali melalui aplikasi</p> <p>8. 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>9. Bagaimana jika salah mengetik M-PIN? M-PIN akan terblokir apabila salah memasukkan M-PIN sebanyak 3 kali berturut-turut</p>	<p>3. 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>4. 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 and Tri.</p> <p>5. What is the type of smartphone operating system that can be installed with M-Smile application? Right now, it’s just working for Android (OS min version 6.0 Marshmellow) dan iOS (OS min version 10.0)</p> <p>6. 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 successfull. <p>7. How if customer forgot the application password? If customer forgot the login password, customer can do registration again through the application.</p> <p>8. 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 successfull. <p>9. 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>10. 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>11. Biaya transaksi apa saja yang dibebankan kepada Pengguna layanan M-Smile ?</p> <p>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>12. Berapakah limit saldo maksimal M-Money dan M-Money+?</p> <p>Maksimum saldo pada rekening M-Money adalah Rp2.000.000, sedangkan M-Money+ adalah Rp15.000.000.</p> <p>13. 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 per bulan, sedangkan M-Money+ adalah Rp30.000.000 per bulan.</p> <p>14. Apakah yang harus dilakukan Pengguna pada saat melakukan penggantian HP dengan nomor telepon seluler yang terdaftar layanan M-Smile?</p> <p>Pengguna dapat melakukan registrasi ulang kembali melalui Aplikasi M-Smile.</p> <p>15. Apakah saldo M-Money akan hilang apabila Pengguna menghapus Aplikasi M-Smile atau mengganti Smartphone?</p> <p>Saldo Pengguna tidak akan hilang, cukup lakukan registrasi ulang dengan Nomor Handphone yang sudah terdaftar untuk dapat menggunakan kembali layanan M-Money pada M-Smile.</p> <p>16. Bagaimana Pengguna mengajukan blokir layanan M-Money?</p> <p>Pengguna dapat menghubungi MEGACALL 08041500010 atau mendatangi Kantor Cabang Bank terdekat.</p>	<p>10. 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>11. 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>12. What is the maximum balance limit of M-Money?</p> <p>The maximum balance in the M-Money account is Rp.2.000.000 & the maximum balance in the M-Money+ account is Rp.15.000.000.</p> <p>13. 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> <p>14. What should the customer do when changing the mobile phone with the registered cellular telephone number of the M-Smile service?</p> <p>Customers can re-register again through the application.</p> <p>15. Will the M-Money balance be lost if the customer deletes the M-Smile app or replaces the Smartphone?</p> <p>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>16. How do customers block the M-Money Service?</p> <p>Customer can call to MEGACALL 08041500010 or come to the nearest Bank Mega branch office.</p>
---	---

17. 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.

18. Bagaimana cara melakukan pembukaan M-Money apabila sudah registrasi M-Smile?

- Pilih Pengaturan
- Pilih Ubah Sumber Dana & Rekening
- Klik tombol “Klik Disini”
- Pilih Tipe Sumber Dana “M-Money”
- Klik Lanjut
- *Input* kode OTP
- M-Money sudah terdaftar dan dapat langsung digunakan

19. 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 OTP apabila nomor handphone yang ingin diisi telah sesuai
- Masukkan M-PIN
- Transaksi berhasil

20. Apakah yang harus dilakukan apabila tidak menerima OTP?

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

17. 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.

18. How to open M-Money if has been register to M-Smile?

- Select “Pengaturan”
- Select “Ubah Sumber Dana & Rekening”
- Click “Klik Disini” button
- Choose type source of fund “M-Money”
- Click Lanjut
- Input OTP code
- M-Money has been registered and can be used.

19. How to top up M-Money?

- Select Top Up
- Select M-Money
- Input phone number
- Input amount
- Confirm the transaction
- Input OTP if it's the first time key in phone number
- Input M-PIN
- Transaction success

20. 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.

Lampiran 4 : FAQ M-Money
Reff No. SE : 040/DIRBM – PMOC/23

<p>21. Bagaimana cara mengubah alamat <i>e-mail</i>? Pegguna hanya perlu untuk melakukan registrasi 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>22. Berapa lama masa berlaku kode OTP yang dikirimkan oleh M-Smile? Kode OTP yang diterima Pengguna berlaku selama 3 menit.</p> <p>23. Bagaimana cara melakukan pendaftaran M-Smile namun nomor handphone 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 melakukan pendaftaran nomor ponsel terlebih dahulu. Kemudian melakukan instalasi M-Smile dan melakukan registrasi kembali M-Smile, atau Pengguna tidak perlu mendaftarkan nomor ponsel ke Cabang Bank apabila hanya ingin menggunakan layanan M-Money.</p>	<p>21. 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>22. 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>23. 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>
---	---