

FAQ MEGA INTERNET & MOBILE BANKING INDIVIDU

- Apakah layanan Mega Internet Banking ?
Mega Internet Banking adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah Bank Mega untuk melakukan transaksi perbankan non tunai dengan menggunakan piranti komputer yang terhubung (memiliki akses) ke jaringan internet.
- Apakah layanan Mega Mobile Banking ?
Mega Mobile Banking adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah Bank Mega untuk melakukan transaksi perbankan non tunai dengan menggunakan piranti telepon genggam (handphone) yang memiliki sarana akses data/GPRS.
- Apakah syarat nasabah untuk mendapatkan layanan Mega Internet & Mobile Banking ?
 1. Nasabah harus mempunyai rekening di Bank Mega.
 2. Jenis rekening adalah Tabungan dan Giro dalam mata uang Rupiah.
 3. Rekening utama harus dalam status Aktif, kecuali Dormant dan bukan merupakan Joint Account AND/OR.
 4. Memiliki kartu ATM Bank Mega dengan status aktif.
 5. Untuk dapat melakukan transaksi finansial, nasabah diharuskan menggunakan ponsel yang telah mendukung aplikasi Java MIDP versi 2.
- Apa keuntungan nasabah menggunakan layanan Mega Internet & Mobile Banking ?
 1. Layanan Mega Internet & Mobile Banking adalah yang pertama dan satu-satunya yang menyediakan fasilitas Transfer Dana ke bank lain dalam negeri secara ONLINE real-time.
 2. **Hemat Biaya**, karena nasabah tidak perlu mengeluarkan ongkos untuk mencapai kantor Cabang ataupun ATM Bank Mega terdekat. Beberapa transaksi keuangan pada Mega Internet & Mobile Banking juga mengenakan biaya transaksi yang lebih murah dibandingkan kantor Cabang.
 3. **Hemat Waktu**, karena untuk melakukan transaksi non tunai nasabah tak perlu ke kantor Cabang Bank Mega atau harus lama mengantri di Teller atau di mesin ATM. Pengguna Mega Internet & Mobile Banking dapat mengakses rekeningnya dan melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja.
 4. **Aman**, karena Mega Internet & Mobile Banking sudah menggunakan sistem keamanan berstandar internasional dengan sistem enkripsi data 256 Bit Login Password untuk akses Internet maupun Mobile Banking, Login PIN untuk akses Mega Token dan pada setiap transaksi keuangannya menggunakan pengaman tambahan berupa Soft-token (Two Factor Authentication). Menggunakan Session Time-out, mengharuskan penggunaan kombinasi huruf dan angka dalam pembuatan UserId dan Password, membedakan huruf kecil dan besar pada Password

5. **Memiliki beragam fitur layanan transaksi** dari mulai cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian voucher untuk berbagai operator telpon dan lain-lain.
 6. **Pendaftarannya mudah**, tidak perlu ke kantor cabang cukup melalui mesin ATM Bank Mega saja.
- Dimanakah web Mega Internet Banking dapat diakses ?
Mega Internet Banking bisa diakses melalui website resmi Bank Mega pada alamat: <http://www.bankmega.com>.
 - Apakah aman melakukan transaksi dengan Mega Internet & Mobile Banking ?
Ya, Aman, karena Mega Internet Banking telah menggunakan sistem pengamanan berikut:
 - ⇒ Enkripsi data 256 bit dalam melakukan komunikasi data pada jaringan internet.
 - ⇒ Login Password ataupun PIN untuk memastikan kepemilikan user account
 - ⇒ Menggunakan Security Image dan Secret Question untuk menghindari Phising dan memastikan kepemilikan user account.
 - ⇒ Force Session Time-out untuk menghindari penyalahgunaan akses, bilamana pengguna yang sah tidak berada di tempat
 - ⇒ Mewajibkan penggunaan kombinasi huruf dan angka dalam pembuatan UserID dan Password untuk menambah tingkat keamanan dan menyulitkan Password Cracker.
 - ⇒ Membedakan huruf kecil dan besar pada Password untuk mempersulit Password Cracker.
 - ⇒ Force Password change secara periodik untuk mempersulit Password Cracker.
 - ⇒ Menggunakan Mega Token (Two Factor Authentication) untuk melakukan transaksi keuangan.
 - Apakah UserID ?
UserID adalah:
 1. Identitas pengguna Mega Internet & Mobile Banking
 2. Alat utama yang digunakan untuk mengakses/login ke Mega Internet Banking maupun Mega Mobile Banking.
 UserID diciptakan oleh pengguna pada waktu registrasi online, dengan ketentuan:
 1. Harus terdiri dari kombinasi Huruf dan Angka
 2. Panjang Minimum 6 karakter, Maksimum 9 karakter
 UserID yang sama, yang diciptakan oleh pengguna pada waktu registrasi online, digunakan untuk mengakses layanan Mega Internet Banking maupun Mega Mobile Banking.

- Apakah Password (Mega Internet Banking) itu?
 Password adalah kata sandi yang digunakan oleh pengguna Mega Internet & Mobile Banking untuk mengakses/login ke Mega Internet Banking maupun Mega Mobile Banking.
 Password diciptakan oleh pengguna pada waktu registrasi online, dengan ketentuan:

 1. Harus terdiri dari kombinasi Huruf dan Angka
 2. Harus diawali dengan Huruf
 3. Panjang Minimum 6 karakter, Maksimum 9 karakter
 4. Membedakan Huruf Besar dari Huruf Kecil

Password yang sama, yang diciptakan oleh pengguna pada waktu registrasi online, digunakan untuk mengakses layanan Mega Internet Banking maupun Mega Mobile Banking.
- Apakah Secret Question ?
 Secret Question adalah pertanyaan rahasia yang dibuat oleh pengguna Mega Internet Banking saat yang bersangkutan melakukan registrasi, pertanyaan ini akan muncul setiap saat pengguna login ke Internet ataupun Mobile Banking.
- Apakah Security Image ?
 Security Image adalah gambar kecil yang telah dipilih oleh pengguna saat melakukan registrasi. Security Image digunakan untuk menghindari terjadinya Phishing, saat pengguna login ke Mega Internet ataupun Mobile Banking.
- Apakah UserID dan Password untuk mengakses Mega Internet Banking dan Mega Mobile Banking itu berbeda ?
 UserID dan Password untuk mengakses Mega Internet Banking dan Mega Mobile Banking tidak berbeda alias sama. UserID dan Password yang digunakan di Mega Internet Banking dan Mega Mobile Banking adalah UserID dan Password yang dibuat pada saat Registrasi Online melalui Website Bank Mega (www.bankmega.com).
- Apakah UserID dapat digunakan secara bersamaan atau login secara bersamaan baik di Mega Internet Banking maupun di Mega Mobile Banking?
 UserID tidak dapat digunakan secara bersamaan atau login bersamaan baik di Mega Internet Banking maupun di Mega Mobile Banking. Apabila UserID sedang digunakan di Mega Internet Banking maka pada saat Nasabah hendak login ke Mega Mobile Banking akan muncul pesan "UserID Still Login".
- Apa yang harus dilakukan apabila Nasabah lupa UserID-nya ?
 Nasabah mengajukan permohonan atau lapor ke Cabang / Capem / K.Kas kemudian Cabang / Capem / K.Kas Bank Mega. Reset UserID adalah sistem Mega Internet Banking akan mengirimkan notifikasi ke email Nasabah berisikan Verification Code baru. Berdasarkan Verification Code baru maka Nasabah akan diminta melakukan registrasi online kembali. UserID yang lama tidak berlaku.

- Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila lupa Password Mega Internet Banking ?
Nasabah klik "forgot your password" pada layar ke – 2 pada saat Login di Mega Internet Banking.
- Apakah Soft Token itu ?
Soft token adalah piranti keamanan tambahan dalam bentuk program aplikasi atau perangkat lunak.
- Apakah Mobile Token itu ?
Mobile token adalah piranti keamanan tambahan dalam bentuk soft-token, yang di-install pada telepon genggam / ponsel sehingga dapat dibawa kemana-mana.
- Apakah Mega Token itu ?
Mega Token (Soft Token) adalah piranti keamanan tambahan dalam bentuk program aplikasi. Mega Token yang di-install pada telepon genggam/ponsel sehingga dapat dibawa kemana-mana, karena itu lazim dinamai Mobile Token. Mega Token ini berfungsi sebagai ALAT OTORISASI dalam melakukan transaksi financial.
Sebagai alat otorisasi, Mega Token bekerja dengan cara menghasilkan kode acak tertentu yang dinamai *Response Code*. *Response Code* ini dibentuk melalui suatu algoritma yang sudah ditentukan dengan menggunakan masukan beberapa kode tertentu, diantaranya *Challenge Code*.
Setiap Mega Token memiliki nomor seri atau *Token Serial Number* yang unik yang digunakan sebagai salah satu faktor pembentuk *Token Signature*.
Setiap salinan Mega Token memiliki kode identitas atau *Token Signature* yang unik yang dihubungkan dengan UserID, sedemikian sehingga penggunaan token tidak dapat saling dipertukarkan antara UserID
- Apakah pengguna dapat mengakses Mega Internet Banking jika tidak memiliki Mega Token atau Mobile Token itu ?
Selama pengguna memiliki *UserID*, dan menjawab dengan benar *Password* dan *Secret Questions*, pengguna DAPAT mengakses Mega Internet Banking ataupun Mega Mobile Banking dengan akses yang terbatas pada transaksi non finansial, seperti cek saldo, mutasi rekening dan lain-lain. Untuk melakukan transaksi finansial pengguna harus memiliki Mega Token.
- Bagaimana cara mendapatkan Mega Token ?
Aplikasi Mega Token bisa didapat dengan mengunduhnya melalui menu Utilitas pada Mega Internet Banking.

- Berapakah limit dan biaya transaksi yang dikenakan kepada Nasabah apabila melakukan transaksi finansial di Mega Internet Banking ataupun Mega Mobile Banking?

No	Jenis Transaksi	Limit Maksimal (Rp)		Biaya Per Transaksi (Rp)
		Per Trx	Per Hari	
1	Fund Transfer	100 Juta		
	- Antar Rekening	100 Juta	100 Juta	-
	- Antar Bank Online	10 Juta	25 Juta	5.000
	- Antar Bank LLG	< 100 Juta	100 Juta	3.000
	- Antar Bank RTGS	100 Juta		15.000
2	Pembayaran Tagihan	100 Juta	100 Juta	Sesuai PKS
3	Pembelian	500 Ribu	5 Juta	Sesuai PKS

Keterangan :

- Untuk Fund Transfer, total dari semua transaksi dalam satu hari tidak boleh melebihi limit maksimal Fund Transfer harian.
- Berapa menit kah Mega Internet Banking Individu dalam keadaan idle sistem (Nasabah masih login dan tidak melakukan interaksi apapun di PC / Laptop) ?
20 Menit
- Berapa kali Nasabah dapat melakukan kesalahan password di Mega Internet Banking ataupun Mega Mobile Banking ?
3 kali kesalahan dalam sehari maka UserID langsung terkunci (Locked). Untuk mengaktifkan silakan hubungi kantor cabang Bank Mega terdekat. Waktu penyelesaian masalah adalah 7 hari kerja sejak masalah diterima
Saran kami: Apabila Anda telah melakukan kesalahan memasukkan password sebanyak 2 (dua) kali, maka sebaiknya Anda melanjutkan dengan prosedur Forgot Password. Link Forgot Password dapat diakses pada layar login kedua.
- Berapa kali Nasabah dapat melakukan kesalahan memasukkan Response Code di dalam Mega Internet Banking & Mobile Banking ?
3 kali kesalahan tanpa melihat hari dan Mega Token Nasabah langsung terkunci. Untuk megaktifkan kembali silakan hubungi kantor Cabang Bank Mega terdekat. Waktu penyelesaian masalah adalah 7 hari kerja sejak masalah diterima.
- Berapa menitkah waktu Challenge Code berlaku dan dibaca oleh sistem Mega Internet & Mobile Banking ?
Challenge Code hanya berlaku (valid) selama 2 (dua) menit saja sampai dengan sistem Mega Internet & Mobile Banking menerima Response Code. Apabila Response Code diterima setelah dua menit, maka akan muncul message "Authentication Failed" di Mega Internet Banking maupun Mega Mobile Banking,

- Jenis handphone (ponsel) apa saja yang mendukung aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking ?
Jenis ponsel yang dapat digunakan atau mendukung aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking adalah ponsel yang mendukung Java MIDP versi 2.
- Jenis handphone (ponsel) apa saja yang tidak mendukung aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking ?
Jenis ponsel yang tidak mendukung aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking adalah ponsel yang tidak mendukung Java MIDP versi 2 dan tidak ada fasilitas GPRS. Selain itu untuk saat ini, ponsel-ponsel Iphone dan Adrenoid tidak dapat digunakan untuk install Aplikasi Mega Token maupun Mega Mobile Banking dikarenakan perbedaan sistem OS di dalamnya.
- Apabila Nasabah mengganti nomor telepon selular / ponsel apakah perlu dilakukan download dan install ulang aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking ?
Tidak perlu, karena aplikasi disimpan di dalam ponsel bukan di SIM Card.
- Apabila Nasabah mengganti telepon selular / ponsel baru apakah perlu dilakukan download dan install ulang Aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking ?
Perlu dikarenakan kedua aplikasi tersebut disimpan dalam ponsel bukan di dalam Memory Card ataupun SIM Card.
- Apabila Nasabah mengganti telepon selular / ponsel baru dan telah install aplikasi Mega Token dan Mega Mobile Banking kemudian telah berfungsi, apakah kedua aplikasi di atas masih berfungsi pada ponsel Nasabah yang lama ?
Kedua aplikasi pada ponsel lama tidak berfungsi lagi dikarenakan Nasabah telah melakukan download dan install ulang di ponsel yang baru. Alasan kenapa tidak berfungsi lagi di ponsel lama karena nomor serial Mega Tokennya sudah berbeda pada database sistem Mega Internet Banking. Sistem akan membaca nomor serial Mega Token baru pada saat Nasabah melakukan download dan install Mega Token pada ponsel yang baru.
- Pada Mega Token terdapat pilihan Challenge Response dan Digital Signature, apa fungsi dari Challenge Response dan Digital Signature ?
Challenge Response dan Digital Signature adalah dua jenis token yang memiliki fungsi berbeda. Penggunaannya sebagai berikut:
 1. Challenge Response digunakan pada saat Nasabah melakukan transaksi Bill Payment / Pembayaran Tagihan, Bill Presentment dan Predefined Beneficiary / Payee.
 2. Digital Signature digunakan pada saat Nasabah melakukan transaksi Purchase/Pembelian dan Fund Transfer / Pengiriman Dana baik pengiriman dana Antar Rekening Bank Mega maupun pengiriman dana ke Bank lokal lainnya..

- Apabila Nasabah lupa e-Mail-nya, apa yang harus dilakukannya ?
Apabila Nasabah lupa akan e-mail account-nya, maka Nasabah harus melapor ke Customer Service (CS) pada Kantor Cabang terdekat. Permasalahan ini akan diselesaikan dalam kurun waktu 7 hari kerja.
- Apabila Nasabah lupa akan security image dan/atau secret question, apa yang harus dilakukannya ?
Bila Nasabah lupa akan security image dan/atau secret question, maka Nasabah harus melapor ke Customer Service (CS) pada Kantor Cabang terdekat. Permasalahan ini akan diselesaikan dalam kurun waktu 7 hari kerja.
- Apakah ada menu untuk melihat dan monitoring sisa limit transaksi harian yang dapat digunakan oleh Nasabah agar dapat bertransaksi finansial di Mega Internet Banking ?
Nasabah dapat melihat dan memonitoring sisa penggunaan limit transaksi di Mega Internet Banking pada menu Informasi – Penggunaan Batas Transaksi (Versi Bahasa Indonesia) atau Information – Transaction Limit Usage (Versi Bahasa Inggris).
- Apabila Nasabah bertransaksi di Mega Internet Banking dan mengalami kegagalan transaksi namun rekening terdebit, apa yang harus dilakukan Nasabah ?
Nasabah tidak perlu melaporkan rekeningnya terdebit walaupun transaksi mengalami kegagalan, dikarenakan sistem secara otomatis dalam waktu 5 menit akan melakukan reversal alias pengkreditan secara otomatis.
- Apabila Nasabah sudah mempunyai UserID di Mega Internet Banking, namun beberapa saat kemudian Nasabah membuka rekening baru dan rekening tersebut belum tersedia di rekening sumber pada Mega Internet Banking. Apa yang harus Nasabah lakukan agar rekening barunya dapat muncul di sumber rekening yang ada di Mega Internet Banking ?
Nasabah melaporkan pendaftaran rekening baru agar dapat dilihat di sumber rekening pada Mega Internet Banking ke Customer Service (CS) pada Kantor Cabang. CS akan menangani penyelesaian permintaan Nasabah untuk penambahan rekening dalam kurun waktu 7 hari kerja.