
FAQ MEGA MOBILE

1. **Apa itu layanan Mega Mobile ?**
 - Mega Mobile adalah layanan perbankan yang disediakan bagi nasabah untuk mengakses rekeningnya dan melakukan transaksi perbankan non tunai dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui telepon seluler/ponsel.
2. **Apa saja syarat untuk memperoleh atau menggunakan layanan Mega Mobile ?**
 - Merupakan Nasabah perorangan.
 - Memiliki rekening tabungan dan/atau giro dalam mata uang rupiah dengan status aktif.
 - Memiliki kartu ATM (Mega Pass atau Mega First) dengan status aktif.
 - Memiliki SIM Card
 - 1 (satu) kartu ATM hanya dapat didaftarkan dengan 1 (satu) nomor ponsel.
 - Nomor ponsel yang digunakan Mega Mobile harus terdaftar di sistem Bank (HOST).
 - Memiliki smartphone untuk melakukan transaksi menggunakan aplikasi Mega Mobile.
 - Melakukan registrasi layanan melalui Mega ATM.
3. **Bagaimana cara registrasi agar nasabah memperoleh layanan Mega Mobile ?**
 - Registrasi Mega Mobile dilakukan melalui Mega ATM. Nasabah yang telah melakukan registrasi dapat langsung melakukan transaksi non finansial (contoh: informasi saldo, mutasi rekening atau info kurs) serta transaksi finansial (contoh: transfer, pembelian/isi ulang, dan pembayaran).
4. **Nomor handphone dari operator mana saja yang dapat digunakan untuk registrasi layanan Mega Mobile?**
 - Nomor handphone adalah milik nasabah sendiri dan saat ini operator yang telah bekerjasama adalah operator Telkomsel, Indosat dan XL/Axis.
5. **Untuk type smartphone apa saja yang dapat diinstal aplikasi Mega Mobile?**
 - Saat ini hanya untuk smartphone type Blackberry (OS min versi 5.0), Android (OS min 3.0 Honeycomb) dan iOS (OS min versi 5.)
6. **Apakah nasabah pengguna Mega Mobile bisa download dan install melalui app store smartphone ?**
 - Nasabah bisa download dan install Mega Mobile melalui app store smartphone yaitu BB World, Google Play dan App Store.
7. **Untuk bertransaksi, layanan Mega Mobile menggunakan sarana apa saat ini?**
 1. Menggunakan **sarana SMS**, yaitu berupa perintah transaksi dengan format teks SMS yang telah ditentukan, dan dikirim ke nomor 3377.
 2. Menggunakan **Aplikasi Mega Mobile** yang harus diunduh dan diinstall ke ponsel sejenis smartphone (Blackberry, Android atau Iphone). Nasabah dapat bertransaksi melalui menu di dalam aplikasi tersebut sehingga lebih mudah karena tidak perlu lagi mengetik SMS secara manual.
 3. Menggunakan **USSD menu browser**, dengan cara akses melalui *141*5#

8. Fitur apa saja yang tersedia saat ini pada layanan Mega Mobile ?

1. Transaksi Non Finansial

- Informasi Saldo
- Mutasi Rekening (5 transaksi terakhir)
- Informasi Kurs
- Registrasi e-mail

2. Transaksi Finansial

a. Transfer

- antar rekening
- antar bank online (melalui jaringan Prima dan ATM Bersama)

b. Isi Ulang

- Pulsa (voucher Telkomsel, XL Pra Bayar, Indosat Prabayar, Smartfren, dan Axis)
- Mega Cash
- Mega Virtual

c. Pembayaran

- Telepon/Handphone (Telkom, kartuHalo, XL Pasca Bayar, Indosat Pascabayar dan Smartfren)
- Kartu Kredit
- Utilitas (Aetra/PALYJA/PDAM Surabaya)
- TV Berlangganan (Transvision, Indovision, Oke Vision, TopTV)
- Tiket (Kereta Api)
- Internet (Speedy)

9. Jika ada penambahan fitur baru, apakah Nasabah harus mendownload kembali aplikasi Mega Mobile?

- Nasabah perlu mendownload aplikasi Mega Mobile untuk mengupdate menu yang ada. Bank Mega akan menginfomasikan ke Nasabah apabila ada upgrade versi aplikasi Mega Mobile, salah satunya melalui sarana SMS.

10. Apakah aplikasi Mega Mobile dapat menyimpan atau menambahkan daftar transfer (no rekening tujuan transfer)?

- Ya, disamping menyimpan atau menambahkan daftar transfer, aplikasi Mega Mobile dapat juga menyimpan daftar pembayaran, serta daftar isi ulang.

11. Jika melakukan upgrade versi aplikasi Mega Mobile, bagaimana dengan daftar transfer yang telah disimpan?

- Daftar transfer, pembayaran atau isi ulang tetap tersimpan, termasuk Kata Sandi Aplikasi untuk login juga tidak berubah.

12. Bagaimana cara nasabah bertransaksi dengan menggunakan layanan SMS banking atau melalui teks SMS biasa?

- Nasabah harus mengetik SMS dengan format teks SMS yang telah ditentukan dan mengirim ke nomor 3377. Format *syntax* SMS dapat diperoleh melalui aplikasi Mega Mobile (khusus smartpone) di menu Bantuan SMS Banking atau dengan mengetik HELP atau HLP atau ? dan mengirimkannya ke nomor 3377.

- 13. Bagaimana cara nasabah bertransaksi dengan melalui USSD menu browser?**
- Nasabah cukup dial *141*5# kemudian pilih menu transaksi yang ingin dilakukan
- 14. Bagaimana cara memperoleh atau membuat PIN transaksi Mega Mobile ?**
- PIN Mega Mobile dibuat pada saat nasabah melakukan registrasi Mega Mobile melalui Mega ATM.
- 15. Berapa panjang digit PIN Mega Mobile ?**
- 6 (enam) digit angka.
- 16. Apa yang dimaksud dengan PIN Challenge?**
- PIN Challenge adalah kombinasi 3 (tiga) kode huruf dan 2 (dua) angka acak dari PIN Mega Mobile sebagai konfirmasi PIN saat nasabah melakukan otentikasi transaksi finansial. Contoh :
 - PIN Mega Mobile Nasabah : 241072
 - Diminta PIN Challenge : XAC <digit ke-3> <digit ke-5>
 - Maka PIN yang diketik adalah : XAC 17
- 17. Bagaimana cara pemblokiran dan pembukaan blokir atas layanan?**
- Nasabah dapat mengajukan pemblokiran atas layanan Mega Mobile melalui customer service Bank atau melalui Call Center/Megacall.
 - Nasabah dapat mengajukan pembukaan blokir atas layanan Mega Mobile melalui Customer Service Cabang terdekat.
- 18. Bagaimana jika salah mengetik PIN Challenge?**
- PIN Mega Mobile akan terblokir apabila salah memasukkan PIN Challenge sebanyak 3 kali berturut-turut
- 19. Bagaimana cara mendapatkan PIN kembali jika terblokir atau lupa?**
- Jika PIN terblokir dan nasabah masing ingat dengan PIN Mega Mobile maka nasabah harus ke cabang Bank Mega terdekat untuk membuka blokir PIN.
 - Jika PIN lupa maka nasabah dapat melakukan registrasi ulang Mega Mobile melalui Mega ATM.
- 20. Berapa kali maksimal buka blokir?**
- Buka blokir maksimal 3 (tiga) kali berturut-turut. Selebihnya Nasabah akan dianggap lupa, sehingga untuk menggunakan layanan mega Mobile kembali harus melakukan registrasi ulang melalui Mega ATM.
- 21. Berapa nomor short code (identitas diri) Bank Mega untuk layanan Mega Mobile pada operator seluler?**
- Short Code Bank Mega adalah 3377, khusus untuk transaksi melalui USSD SMS bukti transaksi akan dikirim dari BANKMEGA.
- 22. Apakah PIN Mega Mobile dan Kata Sandi Aplikasi sama ?**
- PIN Mega Mobile dibuat pada saat registrasi Mega Mobile melalui Mega ATM.
 - Kata Sandi Aplikasi dibuat pada saat proses install aplikasi dan digunakan pada saat login di aplikasi Mega Mobile yang terinstall di smartpone.

23. Apakah pergantian kartu ATM Mega Pass / Mega First ataupun kartu ATM kadaluarsa berpengaruh pada layanan Mega Mobile yang sudah didapatkan?
- Pergantian kartu ATM Mega Pass/Mega First ataupun kartu ATM kadaluarsa tidak berpengaruh atau tidak menghapus layanan Mega Mobile yang sudah dimiliki.
24. Apakah 2 (dua) nomor handphone dapat didaftarkan pada 1 (satu) Kartu ATM Mega Pass/ Mega First yang sama ?
- 1 (satu) nomor kartu ATM Mega Pass/Mega First hanya dapat terdaftar ke 1 (satu) nomor handphone saja.
25. Jika saat registrasi hanya memilih satu rekening, dapatkah menambahkan rekening untuk sumber dana dan melalui sarana apa?
- Penambahan rekening untuk sumber dana dapat dilakukan melalui customer service cabang terdekat dengan syarat rekening tersebut terkoneksi ke kartu ATM yang sama, yang digunakan nasabah saat registrasi layanan di Mega ATM.
26. Biaya transaksi apa saja yang dibebankan kepada nasabah pengguna layanan Mega Mobile ?
- Nasabah pengguna layanan Mega Mobile dikenakan biaya SMS, biaya data, biaya USSD atau biaya layanan lainnya sesuai ketentuan dari masing - masing operator:
 - bagi pelanggan prabayar akan langsung memotong pulsa.
 - bagi pelanggan pascabayar akan menambah besarnya jumlah tagihan bulanan.
27. Limit transaksi apakah yang Nasabah dapat dengan melakukan registrasi layanan Mega Mobile ?
- Nasabah Non Prioritas akan mendapatkan limit MegaPass sebagai berikut:

Tipe Transaksi	Maksimum Nominal (Rp) /Transaksi	Maksimum Nominal (Rp) /Hari	Biaya Administrasi (Rp)
Transfer			
- antar rekening	50 juta	50 juta	gratis
- antar bank (online)	25 juta	25 juta	6,500
Pembayaran	100 juta	100 juta	sesuai ketentuan Bank
Isi Ulang	2.5 juta	5 juta	sesuai ketentuan Bank

- Sedangkan Nasabah MegaFirst akan mendapatkan limit MegaFirst sebagai berikut

Tipe Transaksi	Maksimum Nominal (Rp) /Transaksi	Maksimum Nominal (Rp) /Hari	Biaya Administrasi (Rp)
Transfer			
- antar rekening	100 juta	100 juta	gratis
- antar bank (online)	50juta	100 juta	6,500
Pembayaran	200 juta	200 juta	sesuai ketentuan Bank
Isi Ulang	5 juta	10 juta	sesuai ketentuan Bank

* Ketentuan mengenai Limit Transaksi akan berlaku sejak 21 Desember 2017

- 28. Apakah nasabah dapat mengajukan perubahan limit transaksi layanan Mega Mobile?**
- Nasabah Non Prioritas dapat mengajukan perubahan limit menjadi limit MegaFirst dengan terlebih dahulu memenuhi syarat dan ketentuan Nasabah MegaFirst kemudian mengisi Formulir Layanan Mega Mobile & Belanja Debit Online melalui Customer Service cabang terdekat.
- 29. Apa yang harus dilakukan nasabah jika telah mengirimkan otorisasi menggunakan PIN Challenge untuk transfer pada layanan Mega Mobile ternyata SMS konfirmasi atau notifikasinya tidak diterima?**
- Nasabah diminta melakukan cek saldo/mutasi di rekeningnya atau menghubungi Megacall atau customer service cabang untuk cek status transaksi di sistem Mega Mobile. Bila transaksi berhasil, berarti terdapat kemungkinan SMS konfirmasi terlambat terkirim.
- 30. Apa saja penyebab SMS konfirmasi transaksi terlambat/tidak terkirim ke handphone nasabah?**
- Bisa disebabkan jaringan telekomunikasi milik Operator mengalami gangguan atau pulsa handphone yang dimiliki Nasabah tidak mencukupi.
- 31. Apa saja penyebab nasabah tidak dapat mengakses transaksi Mega Mobile via USSD?**
- Bisa disebabkan jaringan telekomunikasi milik Operator mengalami gangguan atau pulsa handphone yang dimiliki Nasabah tidak mencukupi.
- 32. Apakah penyebab Nasabah tidak dapat melakukan pendaftaran (registrasi) layanan Mega Mobile melalui Mega ATM?**
- Rekening nasabah berstatus 'Close'.
 - Kartu ATM MegaPass / MegaFirst tidak 'Aktif'.
 - Nomor ponsel nasabah telah terdaftar sebagai pengguna Mega Mobile
- 33. Nasabah telah berhasil melakukan registrasi layanan Mega Mobile tapi tidak mendapatkan SMS registrasi telah berhasil ?**
- Cek ketersediaan pulsa di handphone.
- 34. Apakah yang harus dilakukan nasabah pada saat kehilangan HP beserta nomor telepon seluler yang terdaftar layanan Mega Mobile ?**
- Nasabah disarankan melakukan blokir sementara layanan Mega Mobile melalui Megacall atau customer service cabang terdekat.
- 35. Bagaimanakah nasabah dapat melakukan penutupan layanan Mega Mobile ?**
- Nasabah dapat melakukan penutupan melalui customer service cabang Bank Mega.
- 36. Apa saja yang menyebabkan layanan Mega Mobile tidak dapat diakses Nasabah?**
- Nasabah telah mengajukan blokir sementara atas layanan Mega Mobile.
 - Nasabah telah mengajukan penutupan atas layanan Mega Mobile.
 - Rekening nasabah telah terblokir akibat permintaan nasabah ataupun Bank.
 - Nasabah menutup rekening yang terdaftar layanan Mega Mobile.
 - Nasabah salah PIN 3x.
 - Pulsa telepon tidak mencukupi.

37. Apakah Mega Mobile menyediakan notifikasi atas transaksi finansial selain melalui SMS?

- Ya, jika nasabah telah melakukan registrasi email, maka notifikasi atas transaksi akan dikirim ke email yang telah didaftarkan.

38. Ada berapa pilihan koneksi untuk Aplikasi Mega Mobile?

- Ada 2 yaitu melalui SMS dan GPRS.

39. Berapa biaya untuk transaksi jika menggunakan koneksi GPRS?

- Transaksi Non Finansial (informasi saldo, mutasi atau info kurs) tidak ada biaya tambahan jika sudah berlangganan layanan data internet.
- Transaksi Finansial (pembayaran, isi ulang, transfer) dikenakan biaya tambahan satu kali SMS (MT) sebesar Rp 550 (termasuk PPN)

40. Berapakah biaya SMS yang dibebankan dalam menggunakan layanan Mega Mobile?

Operator	Tipe Produk	SMS		USSD	
		Non Financial (1MO +1MT)	Financial (2MO+2MT)	Non Financial	Financial
Telkomsel	Pascabayar	MO : 250 MT : 600 TOTAL : 850	MO : 250 MT : 600 TOTAL : 1700	USSD : 250 MT : 600 TOTAL : 850	USSD : 250 MT : 1200 TOTAL : 1450
	Prabayar Telkomsel	MO : 350 MT : 660 TOTAL : 1010	MO : 350 MT : 660 TOTAL : 2020	USSD : 250 MT : 660 TOTAL : 910	USSD : 250 MT : 1320 TOTAL : 1570
	Prabayar AS	MO : 300 MT : 660 TOTAL : 960	MO : 300 MT : 660 TOTAL : 1920	USSD : 250 MT : 660 TOTAL : 910	USSD : 250 MT : 1320 TOTAL : 1570
Indosat	Pascabayar	MO : free MT : 500 TOTAL : 500	MO : free MT : 500 TOTAL : 1000	USSD : free MT : 500 TOTAL : 500	USSD : free MT : 1000 TOTAL : 1000
	Prepaid	MO : free MT : 550 TOTAL : 550	MO : free MT : 550 TOTAL : 1100	USSD : free MT : 550 TOTAL : 550	USSD : free MT : 1100 TOTAL : 1100
XL	Postpaid	MO : free MT : 850 TOTAL : 850	MO : free MT : 850 TOTAL : 1700	USSD : free MT : 500 TOTAL : 500	USSD : free MT : 1000 TOTAL : 1000
	Prepaid	MO : free MT : 900 TOTAL : 900	MO : free MT : 900 TOTAL : 1800	USSD : free MT : 550 TOTAL : 550	USSD : free MT : 1100 TOTAL : 1100

catatan : *) biaya SMS termasuk PPN 10% dan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai kebijakan masing-masing operator

Besar Biaya Koneksi GPRS

1. Transaksi Non Finansial : -
2. Transaksi Finansial : 1 MT

Besar Biaya SMS

1. Transaksi Non Finansial
 - Ketik SMS atau Aplikasi dengan koneksi SMS : 1 MO dan 1 MT
2. Transaksi Finansial
 - Ketik SMS atau Aplikasi dengan koneksi SMS : 2 MO dan 2 MT

Besar Biaya USSD

Untuk transaksi via USSD nasabah akan dikenakan biaya 1 kali USSD *push* ditambah dengan biaya 1kali SMS MT.