

# FAQ LAYANAN MEGA SYARIAH MOBILE

- **Apa itu layanan Mega Syariah Mobile?**

Mega Syariah Mobile adalah Layanan *e-banking* untuk melakukan transaksi non tunai finansial dan non finansial yang dapat diakses melalui Handphone (HP) dengan basis *Short Message Service* (SMS).

- **Apa saja syarat untuk memperoleh layanan Mega Syariah Mobile?**

Syarat-syaratnya adalah :

1. Nasabah Bank Mega Syariah pemilik rekening (perorangan) giro atau tabungan dalam mata uang Rupiah.
2. Pelanggan operator GSM : Telkomsel dan Indosat.
3. Memiliki handphone GSM dengan *operating system* Android/iOS.
4. Menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan layanan Mega Syariah Mobile.

- **Bagaimana cara memperoleh layanan Mega Syariah Mobile?**

Melakukan pendaftaran Mega Syariah Mobile di Kantor Cabang Bank Mega Syariah.

- **Transaksi apa saja yang bisa dilakukan melalui Mega Syariah Mobile ?**

1. Transaksi non finansial (cek saldo, cek mutasi, info kurs)
2. Transaksi finansial (transfer antar rekening Bank Mega Syariah, transfer antar bank dan pembelian pulsa).

Untuk dapat melakukan transaksi finansial Nasabah perlu melakukan aktivasi finansial di Customer Service Bank Mega Syariah.

- **Bagaimana cara bertransaksi dengan Mega Syariah Mobile ?**

Ada 2 cara bertransaksi Mega Syariah Mobile yaitu dengan KETIK SMS, atau PILIH MENU (USSD dan Applet).

KETIK SMS adalah cara bertransaksi dimana Nasabah harus mengetikkan format perintah Mega Syariah Mobile pada menu SMS di ponselnya kemudian mengirim SMS tersebut ke nomor 14506. Cara transaksi ini dapat digunakan untuk nomor telepon GSM.

PILIH MENU (USSD dan Applet) adalah cara bertransaksi dimana Nasabah cukup memilih menu Mega Syariah Mobile pada ponselnya.

## Pendaftaran Mega Syariah Mobile

- **Apa yang harus dilakukan oleh Nasabah pada saat pendaftaran awal Mega Syariah Mobile ?**

Pendaftaran di Kantor Cabang :

1. Mengisi dan menandatangani formulir Aplikasi Umum (menu Mobile Banking/SMS Banking).

2. Menyetujui dan menandatangani syarat dan ketentuan Mega Syariah Mobile.
3. Menunjukkan bukti diri (KTP/ Paspor), Buku Tabungan dan Kartu ATM.

- **Berapa lama proses pendaftaran dan aktivasi layanan Mega Syariah Mobile ?**

Pendaftaran di Cabang :

1. Layanan akan AKTIF setelah Nasabah menerima SMS dari 14506 berisi info PIN Mega Syariah Mobile.
2. Nasabah harus melakukan perubahan PIN Mega Syariah Mobile agar bisa bertransaksi dengan cara melalui USSD dengan tahap :

Ketik :

1. \*141\*14# lalu ketik OK atau Ⓚ
2. Input angka "6" lalu klik tombol "SEND"
3. Input angka "2" lalu klik tombol "SEND"
4. Input PIN lama lalu klik tombol "SEND"
5. Input PIN baru lalu klik tombol "SEND"
6. Konfirmasi PIN baru lalu klik tombol "SEND"

- **Dapatkah 2 nomor HP didaftarkan untuk 1 rekening yang sama ?**

Tidak dapat. Prinsipnya 1 rekening sendiri milik Nasabah hanya dapat didaftarkan untuk 1 nomor HP.

- **Haruskah Nasabah mendaftarkan ulang Mega Syariah Mobile jika SIM CARD diganti ?**

Bila nomor telepon/HP sama dengan nomor sebelumnya, Nasabah tidak perlu mendaftarkan ulang. Namun bila nomor telepon/HP berbeda, Nasabah harus menutup layanan Mega Syariah Mobile-nya terlebih dahulu dan mendaftarkan ulang di Kantor Cabang.

### Biaya Layanan

- **Apa saja biaya yang dibebankan oleh Bank Mega Syariah kepada Nasabah pengguna Mega Syariah Mobile ?**

1. Biaya SMS (tergantung jenis provider)
2. Biaya Transaksi (d disesuaikan dengan jenis transaksinya)
  - Transfer Antar Bank, Pembelian dan Pembayaran.

- **Berapa biaya SMS yang dibebankan oleh operator telepon kepada pengguna Mega Syariah Mobile ?**

Provider	Transaksi Non Finansial		Transaksi Finansial		Welcoming SMS	Change PIN	Hapus Trx
	SMS	USSD	SMS	USSD	SMS	USSD	USSD
Telkomsel	1010	910	2020	1570	660	910	250
Indosat	550	550	1045	550	550	550	0

Biaya tersebut akan mengurangi pulsa pelanggan (pra bayar) atau akan dibebankan ke tagihan bulanan Nasabah (pasca bayar).

### Limit Transaksi

- **Berapa limit transaksi Mega Syariah Mobile ?**

Limit transaksi Mega Syariah Mobile sebagai berikut :

Group Limit	Jenis Transaksi	Limit Per Transaksi	Limit Per Hari
MS Mobile	Transfer ATM Bersama	Rp. 10.000.000,-	Rp. 25.000.000,-
	Transfer Mega Syariah	Rp. 10.000.000,-	Rp. 25.000.000,-
	Pembelian	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1.000.000,-
	Pembayaran	Tidak Ada Limit	Tidak Ada Limit

\* Besarnya limit transaksi Mega Syariah Mobile mengikuti ketentuan Bank yang berlaku. Jika terjadi perubahan, Nasabah akan diinformasikan kembali.

### Personal Identification Number (PIN) dan Sistem Keamanan

- **Apa saja sistem pengamanan transaksi Mega Syariah Mobile ?**

Mega Syariah SMS memiliki sistem pengamanan berlapis antara lain :

1. Nomor HP sebagai ID Nasabah
2. PIN acak
3. Transaksi diverifikasi dengan PIN
4. PIN dapat diubah kapan saja
5. Limit transaksi berlaku per hari.

- **Bagaimana cara memperoleh PIN Mega Syariah Mobile ?**

Pendaftaran di Kantor Cabang :

6 digit PIN Mega Syariah Mobile akan dikirim oleh Bank Mega Syariah via SMS. PIN tersebut harus diganti oleh Nasabah sebelum bertransaksi.

- **Apa yang menyebabkan PIN tidak dapat digunakan?**

Layanan Mega Syariah Mobile diblokir oleh Bank karena PIN salah 3 (tiga) kali berturut-turut saat digunakan atau atas permintaan Nasabah layanan tersebut diblok atau ditutup.

- **Bagaimana cara melakukan blokir atas permintaan Nasabah?**

Nasabah cukup datang ke Kantor Cabang terdekat Bank Mega Syariah dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan atau dapat menghubungi menghubungi Mega Syariah Call +6221-29852222.

- **Bagaimana cara mendapatkan PIN kembali jika terblokir atau lupa ?**

Nasabah cukup datang ke Kantor Cabang terdekat Bank Mega Syariah.

- **Samakah PIN Mega Syariah Mobile yang digunakan untuk KETIK SMS dan PILIH MENU ?**

Sama. Pada cara transaksi Ketik SMS dan Pilih MENU yang diminta adalah 2 digit PIN Mega Syariah Mobile dengan urutan acak (PIN *Challenge*).

### Keluhan Nasabah

- **Apa yang harus dilakukan Nasabah jika telah mengirim SMS untuk transfer ternyata SMS konfirmasi tidak diterima ?**

Nasabah diminta cek saldo/mutasi rekeningnya. Namun bila tidak berhasil, Nasabah diminta telepon ke Mega Syariah Call untuk cek status transaksi dan Debet/Kredit transaksi. Bila transaksi berhasil, berarti SMS terlambat/belum dikirim oleh operator ke HP Nasabah.

- **Apa saja penyebab SMS konfirmasi transaksi terlambat/tidak terkirim ke HP Nasabah ?**

Penyebabnya antara lain SMS-Center Operator sibuk/antri, HP mati, pulsa HP habis, sinyal HP tidak ada.

### PILIH MENU (USSD dan Applet) vs KETIK SMS

- **Bila Nasabah sebelumnya telah terdaftar sebagai pengguna Mega Syariah Mobile dengan KETIK SMS, apakah perlu daftar ulang untuk menggunakan PILIH MENU?**

Tidak perlu. Nasabah cukup menggunakan menu yang telah tersedia pada SIM Card Nasabah.

- **Apa yang perlu dilakukan bila menu tersebut belum tersedia di SIM Card Nasabah?**

Apabila menu belum tersedia Nasabah perlu mengunduh terlebih dahulu.

### Cara Mudah dan Aman Menggunakan Mega Syariah Mobile

- **Bagi Anda yang telah mencoba layanan Mega Syariah Mobile, pernahkah Anda merasa kesulitan menggunakan layanan tersebut dan masih merasa khawatir dengan keamanan Mega Syariah Mobile?**

Beberapa tips cara mudah dan aman dalam menggunakan layanan Mega Syariah Mobile :

1. Jangan lupa mintalah *leaflet* petunjuk penggunaan Mega Syariah Mobile kepada Customer Service di cabang dimanapun Anda berada. Bentuk *leaflet* tersebut sangat kecil dan dapat dimasukkan ke dalam dompet.
2. Apabila ponsel Anda telah tersedia fitur template pada menu SMS, maka fitur tersebut dapat Anda gunakan untuk menyimpan format perintah transaksi sesuai dengan indeks daftar rekening yang Anda miliki.
3. Cek selalu asal SMS Anda dari 14506. Bank Mega Syariah hanya menggunakan nomor tersebut untuk layanan Mega Syariah Mobile. Oleh karena itu, jangan pernah percaya terhadap SMS palsu yang mengatasnamakan Bank Mega Syariah.
4. Pada saat Anda melakukan transaksi transfer dan memperoleh balasan TRANSAKSI BERHASIL, Anda dapat menyimpan No. referensi transaksi, No.Referensi dapat digunakan sebagai bukti/catatan pelaksanaan transfer.

5. Hapus *Sent Item* pada menu *Messages* ponsel Anda setelah mengirim perintah transaksi ke 14506, khususnya perintah cek saldo dan transfer dimana terdapat PIN didalamnya.
6. Jaga keamanan identitas diri Anda (KTP, PASPOR), bukti kepemilikan rekening (buku Tabungan atau ATM dan ponsel Anda sendiri tentunya. Tanpa ke-3 hal tersebut dan kehadiran Anda di cabang Bank Mega Syariah, tak seorangpun yang dapat membobol uang Anda pada layanan Mega Syariah Mobile. Jadi bila ponsel Anda hilang sekalipun, Anda tidak perlu khawatir.
7. Namun apabila Ponsel Anda hilang dan khawatir akan privasi data rekening Anda, maka Anda dapat segera memblokir sementara atau menghapus layanan Mega Syariah Mobile, dengan cara menghubungi **Mega Syariah Call +6221-29852222**.
8. Pada saat Anda selesai mengirim perintah transfer ke 14506 tetapi setelah lebih 1 menit tidak ada balasan dari 14506 Bank Mega Syariah, untuk menghindari double transfer jangan lakukan transfer sama seperti sebelumnya, cek terlebih dahulu status transaksi ke Mega Syariah Call +6221-29852222.

#### **Penghentian Layanan Mega Syariah Mobile**

- **Apa yang harus dilakukan oleh Nasabah pada saat penghentian layanan Mega Syariah Mobile ?**

Penutupan di Kantor Cabang :

1. Mengisi dan menandatangani formulir Aplikasi Umum (menu Mobile Banking/SMS Banking).
2. Menunjukkan bukti diri (KTP/Paspor), Buku Tabungan dan Kartu ATM.

- **Berapa lama proses penutupan layanan Mega Syariah Mobile ?**

Layanan akan TIDAK AKTIF setelah Customer Service melakukan perubahan/*update* status layanan Mega Syariah Mobile.