

FAQ (Frequently Asked Questions) Mobile Masalah

1. Apakah Mobile Masalah?

Merupakan salah satu layanan e-banking atau delivery channel, yang dikenal dengan nama *Mobile Banking* oleh bank **bjb** syariah yang dapat diakses oleh nasabah menggunakan ponsel, kapan saja dan dimana saja selama 24 Jam selama ada jaringan komunikasi data 3G/GPRS/EVDO/WiFi.

2. Apa keuntungan dengan menggunakan Mobile Masalah?

- Biaya koneksi sangat murah
- Dapat diakses dimanapun selama ada sinyal jaringan komunikasi data operator ponsel yang digunakan
- Transaksi *real time on line* dan 24 Jam
- Registrasi yang mudah, simple dan aman
- Fitur transaksi lengkap dan terus berkembang

3. Bagaimana caranya dapat menggunakan layanan Mobile Masalah?

Berikut cara mengunduh dan melakukan registrasi Mobile Masalah serta cara aktivasi fitur transaksional :

Unduh & Registrasi Mobile Maslahah

Unduh aplikasi mobile masalah melalui:
<http://mbanking.bjbs.co.id/download>



1. Pilih bahasa yang diinginkan



2. Masukkan Nomor Kartu ATM & Nomor Handphone yang Telah Terdaftar



3. Baca Syarat & Ketentuan



4. Pilih menu Pesan dan kirimkan isi Pesan ke nomor tujuan yang telah tersedia



5. Masukkan User Id & Password yang diinginkan untuk melakukan Log In



6. Proses Registrasi Selesai



Aktivasi fitur Transaksional



1. Masukan *User Id* & *Password* yang telah teregistrasi



2. Pilih menu Admin



3. Pilih menu Aktivasi Transaksional



4. Masukan Kode Aktivasi lalu pilih Proses



5. Periksa menu Pesan untuk mengetahui Kode Aktivasi



6. Masukan Kode Aktivasi lalu pilih Proses



7. Proses Aktivasi Selesai

4. Persyaratan utama bagi nasabah yang ingin menggunakan layanan Mobile Maslahah apa saja?

Nasabah yang ingin menggunakan fasilitas Mobile Banking, maka syarat utamanya adalah membuka rekening Tabungan atau Giro Perorangan yang memiliki kartu ATM aktif serta Telepon Seluler yang telah aktif jaringan datanya (GPRS/EVDO/3G).

5. Jenis Handphone yang dapat digunakan untuk dipakai dengan layanan Mobile Maslahah?

Saat ini layanan Mobile Maslahah dapat diakses lebih dari 700 jenis handphone dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Operating system : Java, Blackberry OS 5 ++, Android OS 2.1 ++, iOS 4.3++
- Java framework : MIDP 2.0 CLDC 1.0
- Network Connection: semua koneksi data GSM dan CDMA

6. Apabila kartu ATM nasabah hilang dan diganti dengan yang baru, apakah layanan Mobile Maslahah masih tetap dapat digunakan?

Nasabah yang telah mengganti kartu ATM karena hilang atau rusak, maka layanan Mobile Maslahah tidak dapat digunakan sebelum nasabah melakukan pergantian nomor Kartu ATM di kantor cabang.

7. Apabila nomor seluler diganti atau berbeda dengan nomor seluler yang terdaftar dan digunakan untuk registrasi, apakah layanan Mobile Maslahah dapat digunakan?

Sebagai bentuk pengamanan nasabah, layanan Mobile Maslahah hanya dapat digunakan untuk 1 (satu) nomor SIM Card / perangkat seluler yang telah terdaftar pada saat registrasi layanan Mobile Maslahah. Ketika nasabah mengganti nomor kartu SIM, maka layanan Mobile Maslahah tidak dapat digunakan dan disarankan untuk mendaftarkan Kartu SIM tersebut di layanan Mobile Maslahah di Kantor Cabang.

8. Bagaimana jika lupa password login Mobile Maslahah? Apakah dapat bertanya password kepada bank bjb syariah?

Password login merupakan bersifat rahasia dan tidak diketahui oleh siapapun kecuali nasabah. Password otomatis akan terblokir jika nasabah salah memasukkan password sebanyak 3 kali berturut-turut. Kemudian nasabah diminta mengaktifasi ulang (*re-activate*) layanan Mobile Maslahah dengan datang ke kantor cabang.

9. Kenapa ada keterangan “Kartu anda salah” atau “Kartu anda tidak sah”?

Saat melakukan registrasi pertama kalinya dilakukan pada HP yang dimiliki, namun terjadi pergantian HP atau kartu SIM yang ada pada HP pertama dipindahkan ke HP lainnya, maka sistem tidak akan dapat membaca data registrasi yang telah dilakukan pada HP pertama, sehingga muncul keterangan tersebut, dan solusinya adalah melakukan registrasi ulang dan atau dapat menghubungi petugas *Call Centre* (022) 1500 727

10. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan di Mobile Maslahah?

Dengan menggunakan layanan Mobile Maslahah, maka anda dapat melakukan berbagai transaksi seperti :

- Cek saldo
- Cek 5 transaksi terakhir
- Cek History Transaksi
- Informasi Produk dan Simulasi
- Informasi call center bjb syariah
- Transfer antar rekening bjbs yariah dan antar bank (melalui ATM Bersama)
- Pembayaran tagihan rutin bulanan
- Pembelian voucher pulsa dan listrik serta voucher lainnya
- Ganti Password LOGIN
- Notifikasi transaksi financial melalui m-banking

11. Bagaimana cara mengecek apakah transaksi yang dilakukan melalui Mobile Masalah sudah berhasil?

Setelah nasabah memasukkan PIN ATM untuk otorisasi transaksi, maka layar berikutnya akan menampilkan pemberitahuan apabila transaksi berhasil dan jika ingin mengecek detail histori transaksi yang telah berhasil nasabah dapat melihatnya pada menu kotak masuk.

12. Bagaimanakah caranya mengkases menu kotak masuk ?

Masuk ke menu utama, kemudian pilih admin, kemudian pilih kotak masuk.

13. Apa yang harus dilakukan jika terjadi transaksi yang dilakukan bermasalah?

Ketika nasabah mengalami transaksi yang bermasalah dengan layanan Mobile Masalah, lapor segera ke bank **bjb** syariah *call centre* (022) 1500 727, dengan menyampaikan data terkait atau datang ke cabang bank **bjb** syariah terdekat.

14. Berapa limit transaksi harian bila menggunakan layanan Mobile Masalah?

Dikarenakan layanan Mobile Masalah merupakan turunan dari layanan Kartu ATM, maka limit / batas transaksi mengikuti ketentuan dalam layanan Kartu ATM saat ini. Limit tersebut merupakan LIMIT GABUNGAN, yaitu:

LIMITASI PER KARTU	TARIK TUNAI (Rp)	TRANSFER* (Rp)	PEMBAYARAN/ PEMBELIAN (Rp)
PER TRANSAKSI	1,500,000	10,000,000	tidak dibatasi
PER HARI	10,000,000	25,000,000	5,000,000
FREKUENSI	Dibatasi Maksimal sebanyak 10 kali per hari, sepanjang tidak melampaui batas transaksi harian		

****) Transfer antar rekening bank bjb syariah maupun transfer ke rekening bank lain***

15. Berapa biaya yang dikenakan bila menggunakan layanan Mobile Masalah?

Biaya untuk penggunaan layanan Mobile Masalah adalah biaya data (3G/GPRS/ EVDO/WiFi) yang tergantung layanan data yang digunakan nasabah serta biaya transaksi sesuai biaya jasa dari masing-masing mitra.

16. Apakah bahasa yang dipergunakan dalam aplikasi Mobile Maslahah bisa diganti?

Ya. Nasabah dapat mengubah bahasa Mobile Maslahah dengan pilihan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris yang tersedia pada menu Ubah Bahasa.

17. Bagaimana caranya mengakses menu ubah bahasa?

Masuk menu utama, pilih menu admin, pilih menu Ubah Bahasa.

18. Setelah 3 kali salah PIN di layanan Mobile Maslahah, apakah nasabah masih dapat bertransaksi di mesin ATM?

Tidak. Karena PIN yang digunakan dalam layanan Mobile Maslahah merupakan PIN Kartu ATM, maka setelah 3 (tiga) kali salah PIN secara otomatis layanan Mobile Maslahah dan Kartu ATM terblokir. Untuk membuka kembali layanan Mobile Maslahah dan mengganti PIN, maka harus ke cabang bank.

19. Bagaimana cara menghapus atau menonaktifkan aplikasi Mobile Maslahah?

Nasabah dapat menghapus atau menonaktifkan aplikasi Mobile Maslahah dengan cara:

- Menghapus aplikasi melalui menu setting atau aplikasi yang ada dimasing-masing telepon seluler.
- Melaporkan kepada bank **bjb** syariaah *call Centre* (022) 1500 727 untuk menonaktifkan layanan Mobile Maslahah sementara atau permanen melalui mekanisme penghapusan / pemblokiran layanan Mobile Maslahah.