

mandiri call 14000

atau (021) 5299-7777

FAQ Mandiri Call

Apa itu Phone Banking Mandiri Call ?

Phone Banking Mandiri Call adalah suatu cara melakukan transaksi perbankan via telepon

Apa saja persyaratan untuk bisa mendaftar sebagai pengguna Phone Banking Mandiri Call ?

Syaratnya : Nasabah Bank Mandiri pemilik rekening tabungan atau rekening giro rupiah yang telah memiliki kartu Mandiri

Dimana bisa mendaftar layanan Phone Banking Mandiri Call ?

- Mendaftar Layanan Phone Banking Mandiri Call hanya dapat dilakukan via ATM
- Adapun langkah-langkahnya sbb:
 - Masukkan Kartu Mandiri Debit
 - Pilih Bahasa yang akan digunakan
 - Masukkan PIN kartu Mandiri Debit
 - Pada Menu Utama pilih “Pendaftaran E-Banking”
 - Pilih “ Call Center”
 - Pilih “Pendaftaran Awal”
 - Pilih “Setuju” atas syarat dan ketentuan
 - Masukkan 6 (enam) digit angka (sebagai PIN Phone Banking)
 - Masukkan kembali PIN (untuk konfirmasi)
 - Akan muncul pesan : “ Pendaftaran Mandiri Call Anda Telah Berhasil Dilakukan”

Berapa no telepon Phone Banking Mandiri Call?

14000 atau (021) 5299-7777

Siapa yang menanggung biaya tarif percakapan ke Mandiri Call?

Penelpon

Berapa besar biaya tarif percakapan ke Mandiri Call?

- Untuk akses ke 14000 dari Telepon biasa berlaku tarif local
- Untuk akses ke 14000 dari Handphone berlaku tarif flat (per menit) yaitu:
 - Telkomsel Kartu Halo Rp.1.200,-
 - Kartu Simpati Rp.1.800,-
 - Indosat (Postpaid/Prepaid) Rp.1.700,-
 - StarOne (Jkt) Rp. 260,-
 - XL (Postpaid/Prepaid) Rp.1.700,-
 - Fren (Postpaid/Prepaid) Rp.1.200,-
 - Flexi (Jkt) Lokal
 - Esia (Jkt) Lokal

- Untuk akses ke (021) 52997777 berlaku sesuai tarif Telkom (berlaku SLJJ)

Amankah menggunakan Phone Banking Mandiri Call ?

Ya.

- Setiap transaksi yang diinstruksikan tidak akan diproses tanpa konfirmasi dan persetujuan anda
- Setiap transaksi akan diberikan nomor referensi yang digunakan apabila ada pertanyaan atau terjadi suatu masalah yang berhubungan dengan transaksi tersebut

Transaksi apa saja yang dapat dilakukan melalui layanan Phone Banking Mandiri Call?

Transaksi yang dapat dilakukan melalui layanan Phone Banking Mandiri Call lihat page fitur layanan.

Apabila lupa PIN, dapatkah minta diterbitkan PIN baru ?

Tidak dapat. Apabila lupa PIN maka :

- Hubungi Mandiri Call di 14000 atau (021) 5299-7777
- Minta hapus (Delete) layanan Phone Banking
- Mandiri Call
- Daftar kembali layanan Phone Banking Mandiri Call via ATM setelah 1 hari kerja (keesokan harinya setelah data dihapus).

Apabila salah memasukkan PIN, apakah layanan Phone Banking akan diblokir ?

Apabila salah memasukkan PIN 3 (tiga) kali berturut-turut maka layanan Phone Banking akan diblokir. Apabila salah memasukkan PIN 2 (dua) kali berturut-turut sedangkan PIN yang ketiga benar maka layanan Phone Banking Mandiri Call tidak akan diblokir dan hitungan (counter) salah PIN akan kembali di reset 0 (nol)

Dapatkah meminta pemblokiran sementara untuk layanan Phone Banking Call Mandiri ?

Dapat (Melalui proses Suspend)

Dapatkah meminta diaktifkan kembali layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Dapat (Melalui proses Reactivate)

Bagaimana cara mendaftarkan rekening untuk layanan Phone Banking Mandiri Call ?

- Saat nasabah mendaftarkan layanan Phone Banking Mandiri Call via ATM, otomatis semua rekening yang terakses pada kartu ATM tersebut akan terdaftar pada layanan Phone Banking Mandiri Call.
- Dalam layanan ini rekening dikelompokkan menjadi 2 yaitu :
 - Rekening Sendiri
 - Yang disebut sebagai rekening sendiri adalah rekening dalam satu CIF, jika akan menambahkan daftar rekening sendiri yang tidak terakses oleh ATM pada layanan Phone Banking Mandiri Call caranya adalah nasabah harus datang ke Cabang tempat membuka CIF atau melalui Mandiri Call 14000 atau 021-52997777
 - Daftar Rekening Tujuan
 - Merupakan rekening pihak ketiga, jika akan menambahkan rekening pihak ketiga pada layanan ini, nasabah cukup mendaftarkan via ATM.
 - Caranya:

- Masukkan Kartu Mandiri atau Debit Mandiri
- Pilih bahasa yang digunakan
- Masukkan PIN Kartu Mandiri
- Pada Menu Utama pilih “Pendaftaran E-Banking”
- Kemudian Pilih “Mandiri Call”
- Kemudian pilih “ Pendaftaran Tujuan Transfer”
- Ketik 13 digit angka rekening
- Pada layar “Konfirmasi Pendaftaran Nomor Rekening Tujuan Transfer” pilih “Confirm”
- Kemudian ketik No PIN Kartu Mandiri
- Pilih “Selesai”
- Pada layar akan muncul pesan :“Pendaftaran Nomor Rekening Tujuan Telah Berhasil Dilakukan

Bisakah membatalkan daftar rekening sendiri yang telah didaftarkan ?

Bisa, Caranya: Nasabah datang ke Cabang tempat diterbitkan CIF (Cabang tempat membuka rekening pertama kali) atau melalui Mandiri Call 14000 atau 021-52997777

Bisakah membatalkan daftar rekening tujuan yang telah didaftarkan ?

Bisa, Caranya: Nasabah datang ke Cabang tempat diterbitkan CIF (Cabang tempat membuka rekening pertama kali) atau melalui Mandiri Call

Bagaimana cara mendaftarkan Nomor Telepon atau Handphone untuk pembayaran tagihan atau pembelian voucher pulsa handphone melalui layanan Phone Banking Mandiri Call ?

1. Pendaftaran nomor Telepon/HP untuk Pembayaran Tagihan. Caranya:
 - Masukkan Kartu Mandiri atau Debit Mandiri
 - Pilih bahasa yang digunakan
 - Masukkan PIN Kartu Mandiri atau PIN Debit Mandiri
 - Pada Menu Utama pilih “Pendaftaran E-Banking”
 - Kemudian Pilih “Mandiri Call”
 - Kemudian pilih Pendaftaran “Pembayaran/Pembelian Telp./HP”
 - Kemudian pilih “Pasca Bayar”
 - Masukkan kode area dan nomor telepon atau HP
 - Pilih konfirmasi “Benar”
 - Pada layar akan muncul pesan :“Pendaftaran Tujuan Pembayaran/Pembelian melalui Mandiri Call telah selesai”.
2. Pendaftaran nomor Telepon/HP untuk Pembelian voucher Pulsa Handphone Caranya:
 - Masukkan Kartu Mandiri atau Debit Mandiri
 - Pilih bahasa yang digunakan
 - Masukkan PIN Kartu Mandiri atau PIN Debit Mandiri
 - Pada Menu Utama pilih “Pendaftaran E-Banking”
 - Kemudian Pilih “Mandiri Call”
 - Kemudian pilih Pendaftaran “Pembayaran/Pembelian Telp./HP”
 - Kemudian pilih “PRA BAYAR”
 - Pilih Jenis Kartu Prabayar
 - Masukkan Nomor Handphone yang terdaftar sebagai Pengguna Mandiri Call
 - Pilih konfirmasi “Benar”

Pada layar akan muncul pesan :“Pendaftaran Tujuan Pembayaran/Pembelian melalui Mandiri Call telah selesai”.

Apabila kartu ATM hilang, apakah berpengaruh terhadap layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Apabila kartu ATM hilang akan berpengaruh terhadap layanan Phone Banking Mandiri Call karena no Kartu Mandiri digunakan sebagai User ID. Tindak lanjutnya : - Hubungi Mandiri Call 14000 atau 021-5299-7777 - Minta penghapusan (Delete) layanan Phone Banking Mandiri Call - Mendaftar kembali layanan Phone Banking Mandiri Call via ATM dengan kartu ATM yang baru.

Berapa jumlah rekening yang dapat didaftarkan pada rekening sendiri ataupun pada rekening tujuan ?

Jumlah rekening sendiri yang dapat didaftarkan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ad. 8 (delapan) rekening demikian juga untuk rekening tujuan.

Berapa limit transaksi transfer ke rekening pihak ketiga/tujuan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Limit transaksi ke rekening pihak ketiga/tujuan adalah : **Rp.10.000.000,00**(Sepuluh Juta Rupiah) per hari

Berapa limit transaksi transfer ke rekening pihak ketiga/tujuan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Limit transaksi ke rekening pihak ketiga/tujuan adalah : **Rp.10.000.000,00**(Sepuluh Juta Rupiah) per hari

Berapa limit transaksi transfer ke rekening pihak ketiga/tujuan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Limit transaksi ke rekening pihak ketiga/tujuan adalah : **Rp.10.000.000,00**(Sepuluh Juta Rupiah) per hari

Berapa limit transaksi pembayaran tagihan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Limit transaksi untuk pembayaran tagihan adalah : **Rp. 10.000.000,00**(Sepuluh Juta Rupiah) per hari

Berapa limit transaksi pembelian (pembelian pulsa isi ulang) pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Limit transaksi pembelian (pembelian pulsa isi ulang) adalah : **Rp. 10.000.000,00** (Sepuluh Juta Rupiah) per hari.

Dapatkah rekening deposito didaftarkan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Dapat, tetapi hanya dapat didaftarkan pada daftar rekening sendiri

Dapatkah rekening pinjaman didaftarkan pada layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Dapat, tetapi hanya dapat didaftarkan pada daftar rekening sendiri

Bisakah mendaftarkan layanan Phone Banking Mandiri Call dengan menggunakan Kartu Mandiri ?

Bisa

Dapatkah mendaftarkan layanan Phone Banking Mandiri Call dengan menggunakan kartu KREDIT Mandiri Visa ?

Tidak dapat

Dapatkah mendaftarkan Layanan Phone Banking Mandiri Call melalui mesin ATM Himbara/Link?

Tidak dapat, Pendaftaran layanan Phone Banking Mandiri Call hanya dapat dilakukan melalui mesin ATM Bank Mandiri

Dapatkah melakukan transaksi Phone Banking Mandiri Call dari luar kota ?

Dapat, Hubungi Mandiri Call 14000 atau (021) 5299-7777

Dapatkah melakukan transaksi Phone Banking Mandiri Call dari luar negeri ?

Dapat, Hubungi Mandiri Call (62) (021) 5299-7777

Dapatkah melakukan transaksi Phone Banking Mandiri Call melalui Hand Phone?

Dapat, Hubungi Mandiri Call 14000 atau (021) 5299-7777

Apabila Nasabah salah memilih rekening asal / tujuan pada saat melakukan transfer, apakah transaksinya dapat dibatalkan / dikembalikan?

Tidak dapat dibantu

Nasabah gagal melakukan transaksi transfer.

- Lakukan identifikasi nasabah (tanya nama gadis ibu kandung, no Kartu Mandiri, tgl lahir, alamat dsb)
- Tanyakan waktu melakukan transaksi (Tanggal dan Jam)
- Tanyakan nomor rekening asal
- Tanyakan nomor rekening tujuan
- Tanyakan jumlah nominal yang di transfer
- Tanyakan kode transaksi/kode error
- Lakukan pengecekan terhadap rekening tsb pada layar BDS untuk memastikan bahwa transaksi benar2 gagal
- Jika transaksi benar gagal, tindak lanjuti permasalahan tsb ke Internet/Mobile Banking Mandiri (Rekonsiliasi)

Apakah untuk melakukan transaksi payment (Telkom dan Postpaid) serta Prepaid dapat langsung dilakukan apabila telah terdaftar sebagai pengguna layanan Phone Banking Mandiri Call ?

Tidak dapat., Walaupun nasabah sudah terdaftar sebagai pengguna layanan Phone Banking Mandiri Call, nasabah harus mendaftarkan Nomor HP atau Telkom yang akan dibayarkan via ATM

Bagaimana tahapan pendaftaran Nomor HP atau Telkom yang akan dibayarkan via ATM ?

- HP Prepaid (Pembelian voucher atau isi ulang pulsa)

- Pada menu utama pilih "PENDAFTARAN EBANKING"

- Pada menu Layanan E-Banking pilih "MANDIRI CALL"
- Pada menu Jenis Pendaftaran pilih "PENDAFTARAN TUJUAN PEMBAYARAN"
- Pada menu Pendaftaran pilih "PEMBAYARAN/PEMBELIAN TELP/HP"
- Pada menu Silakan Pilih Pembayaran/Pembelian pilih "PRA BAYAR"
- Pada menu Jenis Kartu Prabayar pilih "MENTARI atau SIMPATI atau PROXL atau IM3 SMART"
- Pada Menu Silakan Masukkan Nomor Telepon/Handphone untuk Daftar Pembayaran/Pembelian : INPUT atau MASUKKAN NO HP YG AKAN DIISI PULSA
- Klik BENAR, Jika No HP yang diinput benar atau klik SALAH, jika No HP yang diinput salah kemudian input No HP yang benar selanjutnya klik BENAR
- Pada menu Konfirmasi Pendaftaran Pembayaran Phone Banking Mandiri Call PASTIKAN :
 - **TIPE PEMBAYARAN** : Merupakan keterangan dari No HP yang akan diisi pulsa (Mentari/IM3Smart/ProXL/SimpatI)
 - **NOMOR PEMBAYARAN** : Merupakan No HP yang akan dibayarkan atau diisi pulsa

Jika semuanya telah benar klik BENAR

- HP Postpaid (Pembayaran tagihan HP)

- Pada menu utama pilih "PENDAFTARAN EBANKING"
- Pada menu Layanan E-Banking pilih "MANDIRI CALL"
- Pada menu Jenis Pendaftaran pilih "PENDAFTARAN TUJUAN PEMBAYARAN"
- Pada menu Pendaftaran pilih "PEM BAYARAN/PEMBELIAN TELP/HP"
- Pada menu Silakan Pilih Pembayaran/Pembelian pilih "PASCA BAYAR"
- Pada Menu Silakan Masukkan Nomor Telepon/Handphone untuk Daftar Pembayaran/Pembelian : INPUT atau MASUKKAN NO HP YG AKAN DIBAYARKAN
- Klik BENAR, Jika No HP yang diinput benar atau klik SALAH, jika No HP yang diinput salah kemudian input No HP yang benar selanjutnya klik BENAR
- Pada menu Konfirmasi Pendaftaran Pembayaran Mandiri Call PASTIKAN :
 - **TIPE PEMBAYARAN** : Merupakan keterangan dari No HP yang akan dibayarkan (Telkomsel/Satelindo/IM3/Exelcomindo)
 - **NOMOR PEMBAYARAN** : Merupakan No HP yang akan dibayarkan Jika semuanya telah benar klik BENAR

Jika semuanya telah benar klik BENAR

Bisakah mendaftarkan No HP/Telepon yang akan dibayarkan melalui ATM Link ?

Tidak dapat, Hanya melalui Mandir ATM

Bagaimana jika No HP/Telpon yang dimasukkan salah saat didaftarkan sebagai rekening tujuan pembayaran ?

Hubungi Mandiri Call 14000 atau (021) 52997777, Untuk dilakukan penghapusan terhadap No.HP atau Telpon yang salah tersebut.

Bagaimana jika No HP/Telpon yang dimasukkan salah saat melakukan transaksi pembayaran melalui Phone Banking Mandiri call?

Transaksi akan ditolak, dan ada pesan bahwa "No.HP/Telpon belum terdaftar" (karena No HP/Telpon yang dapat dibayarkan hanya No HP/Telpon yang telah didaftarkan melalui ATM)

Apabila melakukan pembelian voucher isi ulang via Phone Banking, apakah pulsa akan bertambah saat itu juga ?

Ya, Pulsa akan langsung bertambah saat itu juga (Real time)

Apabila pulsa tidak bertambah, apa yang harus dilakukan ?

Cek mutasi transaksi nasabah, apakah rekening sudah terDEBET Apabila sudah terDEBET tetapi pulsa belum bertambah maka laporkan ke ATM Operation (Ext. 3770 atau 3772)

Berapa lama proses penyelesaian untuk pulsa tidak bertambah tetapi rekening terDEBET ?

Dilihat dari Telconya : - Khusus Satelindo rekening akan dikoreksi atau di KREDIT kembali (pengisian pulsa dibatalkan) - Telkomsel, IM3 dan ProXL : Pulsa akan ditambahkan atau diproses paling lambat H+ 2.

Pecahan/denominasi berapa saja yang disediakan untuk voucher isi ulang pada Phone Banking Mandiri Call ?

Pecahan/denominasi yang tersedia : **SimPATI** 1. Rp. 50.000 2. Rp 100.000 3. Rp 150.000 4. Rp 200.000 5. Rp 300.000 6. Rp 500.000 7. Rp 1.000.000 **Mentari** 1. Rp 100.000 2. Rp 250.000 3. Rp 500.000 4. Rp 1.000.000 **IM3 Smart** 1. Rp 75.000 2. Rp 100.000 3. Rp 150.000 4. Rp 500.000 **XL Bebas** Paket reguler : Belum bisa digunakan / sedang dalam tahap pengembangan 1. Rp 25.000 2. Rp 50.000 3. Rp 75.000 4. Rp 100.000 5. Rp 150.000 6. Rp 200.000 7. Rp 300.000 8. Rp 500.000

Apakah ada batasan untuk pendaftaran No.HP atau Telkom yang akan dibayarkan ?

Tidak ada

Dapatkah mengetahui berapa No HP atau Telkom yang telah didaftarkan sebagai rekening tujuan pembayaran ?

Dapat , Hubungi Mandiri Call 14000 atau (021) 52997777 (melalui menu Payee List pada Icon Menu Mandiri Call)

Dapatkah mengetahui jumlah tagihan yang harus dibayar ?

Dapat , Jumlah tagihan akan disebutkan saat melakukan transaksi pembayaran.

Bagaimana cara/tahapan melakukan pembelian pulsa melalui Phone Banking Mandiri Call ?

Cara/Tahapannya ad. Sbb: 1. Tekan No Phone Banking Mandiri Call (021)-5299-7777 2. Tekan 1 (Informasi Perbankan) 3. Tekan 1 (Transaksi Perbankan) 4. Masukkan 16 digit No kart ATM/Debit Mandiri 5. Masukkan 6 digit PIN Mandiri Call 6. Tekan 5 (Pembelian) 7. Masukkan No. HP yang akan diisi pulsa (sebelumnya harus sudah didaftarkan via ATM) 8. Pilih Nominal pulsa yang akan dibeli 9. Apabila konfirmasi BENAR maka tekan 1, dan jika SALAH tekan 2 kemudian ulangi transaksi. 10. SELESAI

Bagaimana cara/tahapan melakukan pembayaran TELKOM melalui Phone Banking Mandiri Call ?

Cara/Tahapannya ad. Sbb: 1. Tekan No Phone Banking Mandiri Call 14000 atau (021)-5299-7777 2. Tekan 1 (Informasi Perbankan) 3. Tekan 1 (Transaksi Perbankan) 4. Masukkan 16 digit No kartu Mandiri 5. Masukkan 6 digit PIN Mandiri Call 6. Tekan 4 (Pembayaran) 7. Tekan 1 untuk pembayaran TELEPON 8. Masukkan Kode Area dan No.Telpon yang akan dibayarkan dan diakhiri dengan tanda pagar (#). 9. SELESAI

Bagaimana cara/tahapan melakukan pembayaran HANDPHONE melalui Phone Banking Mandiri Call ?

Cara/Tahapannya ad. Sbb: 1. Tekan No Phone Banking Mandiri Call 14000 atau (021)-5299-7777 2. Tekan 1 (Informasi Perbankan) 3. Tekan 1 (Transaksi Perbankan) 4. Masukkan 16 digit No Kartu Mandiri 5. Masukkan 6 digit PIN Mandiri Call 6. Tekan 4 (Pembayaran) 7. Tekan 2 untuk pembayaran HANDPHONE 8. Masukkan No. HANDPHONE. 9. SELESAI