



## FAQ Mandiri SMS

### Layanan Mandiri SMS

#### Apa itu layanan Mandiri SMS ?

Mandiri SMS adalah layanan perbankan elektronik untuk mengakses rekening nasabah dengan menggunakan sarana ponsel/HP.

#### Apa saja syarat untuk memperoleh layanan Mandiri SMS ?

Syarat-syaratnya adalah :

- Nasabah Bank Mandiri pemilik rekening (perorangan) giro atau tabungan
- Pelanggan operator GSM : Telkomsel, Indosat dan XL. Pelanggan operator CDMA: Flexi, Fren, dan Esia
- Memiliki handphone GSM/CDMA
- Menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan layanan Mandiri SMS yang ada pada form aplikasi Mandiri SMS

#### Bagaimana cara memperoleh layanan Mandiri SMS ?

Melakukan pendaftaran **mandiri sms** di Cabang Bank Mandiri atau di **mandiri atm**.

#### Apa saja fitur layanan Mandiri SMS ?

Lihat tabel fitur Layanan 24 Jam Bank Mandiri.

#### Bagaimana cara nasabah bertransaksi dengan Mandiri SMS ?

Ada 2 cara bertransaksi Mandiri SMS yaitu dengan KETIK SMS atau PILIH MENU.

KETIK SMS adalah cara bertransaksi dimana nasabah harus mengetikkan format perintah Mandiri SMS pada menu SMS di ponselnya kemudian mengirim SMS tsb ke nomor 3355. Cara transaksi ini dapat digunakan untuk nomor telepon GSM maupun CDMA.

PILIH MENU adalah cara bertransaksi dimana nasabah cukup memilih menu Mandiri SMS pada ponselnya. Pilih Menu hanya dapat digunakan untuk nomor telepon GSM.

## Pendaftaran Mandiri SMS

### Apa yang harus dilakukan oleh nasabah pada saat pendaftaran awal Mandiri SMS ?

Pendaftaran di ATM :

- Dengan menggunakan Kartu ATM Mandiri nasabah datang ke Mandiri ATM
- Masukkan Kartu ATM disertai dengan 4 digit PIN Kartu ATM
- Tekan menu Registrasi e-Banking, Pendaftaran Awal, Masukkan no Handphone dan ikuti langkah selanjutnya

Pendaftaran di Cabang :

- Mengisi Formulir Aplikasi Mandiri SMS dan menandatangani
- Menunjukkan bukti diri (KTP/SIM/Paspor), Buku Tabungan atau Kartu ATM

### Berapa lama proses pendaftaran dan aktivasi layanan Mandiri SMS ?

Pendaftaran di ATM :

- Dengan menggunakan Kartu ATM Mandiri nasabah datang ke Mandiri ATM
- Masukkan Kartu ATM disertai dengan 4 digit PIN Kartu ATM
- Tekan menu Registrasi e-Banking, Pendaftaran Awal, Masukkan no Handphone dan ikuti langkah selanjutnya.

Pendaftaran di Cabang :

- Mengisi Formulir Aplikasi Mandiri SMS dan menandatangani
- Menunjukkan bukti diri (KTP/SIM/Paspor), Buku Tabungan atau Kartu ATM

### Berapa lama proses pendaftaran dan aktivasi layanan Mandiri SMS ?

Pendaftaran di ATM :

- Layanan Mandiri SMS langsung AKTIF saat itu juga. Nasabah sudah dapat melakukan transaksi bersifat finansial seperti transfer, bayar tagihan, beli pulsa prabayar dan lain lain

Pendaftaran di Cabang :

- Layanan akan AKTIF setelah nasabah menerima SMS dari 3355 berisi info PIN Mandiri SMS. Nasabah harus melakukan perubahan PIN Mandiri SMS agar bisa bertransaksi. Cara ubah PIN :

Ketik : **PIN** (spasi) **PIN lama** (spasi) **PIN baru** (spasi) **PIN baru** kirim ke

**3355**

Contoh : PIN lama : 111111 PIN baru : 123456

Maka perintah transaksi sebagai berikut :

**PIN 111111 123456 123456** kirim ke **3355**

### 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 Mandiri SMS jika sim card diganti ?

Bila no telepon/HP sama dengan nomor sebelumnya, nasabah tidak perlu mendaftarkan ulang. Namun bila no telepon/HP berbeda, nasabah harus menutup layanan Mandiri SMSnya terlebih dahulu melalui Mandiri Call 14000 dan selanjutnya mendaftarkan ulang di ATM/Cabang.

### Haruskah nasabah mendaftarkan ulang Mandiri SMS jika sim card diganti ?

Bila no telepon/HP sama dengan nomor sebelumnya, nasabah tidak perlu mendaftarkan ulang. Namun bila no telepon/HP berbeda, nasabah harus menutup layanan Mandiri SMSnya terlebih dahulu melalui Mandiri Call 14000 dan selanjutnya mendaftarkan ulang di ATM/Cabang.

### Biaya Layanan

#### Apa saja biaya yang dibebankan oleh Bank Mandiri kepada nasabah pengguna Mandiri SMS?

Biaya pendaftaran, administrasi bulanan dan biaya transaksi\* GRATIS

(\*biaya transaksi tergantung jenis transaksi, pada transaksi tertentu ada biaya, misal bayar PLN Rp 3500 per transaksi)

#### Berapa biaya SMS yang dibebankan oleh operator telepon kepada pengguna Mandiri SMS ?

- Untuk transaksi dengan cara ketik SMS :
  - SMS dikirim : biaya sesuai kebijakan operator masing-masing
  - SMS diterima : Rp 500,-
- Untuk transaksi dengan cara Pilih Menu :
  - Telkomsel : kirim sesuai kebijakan operator; terima untuk kartu Halo Rp 500,-, kartu AS Rp550,- dan Simpati Rp 550,-
  - XL dan Indosat : Rp 500,- (transaksi informasi); Rp 1.000,- (transaksi transfer/pembelian/pembayaran)

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

### Limit Transaksi

#### Berapa limit transaksi Mandiri SMS ?

Limit transaksi Mandiri SMS sebagai berikut :

	Fitur	Limit (Rp) / hari
1	Transfer	100.000.000
2	Pembayaran non kartu kredit	100.000.000
3	Pembayaran kartu kredit	
	• KK Bank Mandiri	500.000.000
	• KK Bank Lain	100.000.000
4	Isi ulang pulsa	5.000.000

Limit transaksi ini berlaku akumulatif untuk semua channel mobile banking yang diakses oleh nasabah, yaitu **mandiri sms** (ketik dan STK), **mandirimobile**, dan **mandiri sms \*141\*6#**.

## **PIN dan Sistem Keamanan**

### **Apa saja sistem pengamanan transaksi Mandiri SMS ?**

Mandiri SMS memiliki sistem pengamanan berlapis antara lain :

- No HP sebagai ID nasabah
- SMS diacak/enkripsi (PILIH MENU) & PIN acak (Ketik SMS)
- Transaksi diverifikasi dengan PIN
- PIN dapat diubah kapan saja
- Limit transaksi per hari
- Pendaftaran via Mandiri ATM hanya dapat melakukan transaksi non finansial
- Untuk melindungi nasabah dari penipuan menggunakan sarana hipnotis yang marak belakangan ini, pendaftaran Mandiri SMS di ATM hanya bisa melakukan transaksi non finansial saja

### **Bagaimana cara memperoleh PIN Mandiri SMS ?**

#### **Pendaftaran di ATM :**

6 digit PIN Mandiri SMS dibuat sendiri oleh nasabah di ATM saat pendaftaran. PIN bisa langsung digunakan bertransaksi setelah pendaftaran BERHASIL. PIN tidak perlu diganti saat transaksi pertama kali.

#### **Pendaftaran di Cabang :**

6 digit PIN Mandiri SMS akan dikirim oleh Bank Mandiri via SMS. PIN tersebut harus diganti oleh nasabah sebelum bertransaksi.

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

Layanan Mandiri SMS diblokir oleh Bank karena PIN salah 3 kali berturut-turut saat digunakan atau atas permintaan nasabah layanan tersebut diblok atau ditutup.

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

Nasabah dapat langsung menghubungi Mandiri Call 24 jam di 14000 atau (021) 5299 7777 untuk unblock maupun permintaan pengiriman ulang PIN Mandiri SMS via SMS. Unblock atau pengiriman PIN dapat dilakukan pada hari yang sama.

### **Samakah PIN Mandiri SMS yang digunakan untuk KETIK SMS dan PILIH MENU ?**

Sama. Pada cara transaksi Ketik SMS yang diminta adalah 2 digit PIN Mandiri SMS dengan urutan acak. Pada cara transaksi Pilih Menu PIN yang diminta adalah PIN lengkap 6 digit.

## **Keluhan Nasabah**

### **Apa yang harus dilakukan nasabah jika telah mengirim SMS untuk transfer/pembayaran/isi ulang ternyata SMS konfirmasi tidak diterima ?**

Nasabah diminta cek saldo/mutasi rekeningnya. Namun bila tidak berhasil, nasabah diminta telpon ke Mandiri 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

#### **Berapa lama maksimum pulsa akan segera terisi, setelah transaksi isi ulang pulsa dinyatakan berhasil oleh Bank Mandiri ?**

Paling lambat pulsa akan terisi 2 menit setelah transaksi berhasil. Bila lebih dari 2 menit pulsa belum terisi harap telepon ke Mandiri Call 14000 atau (021) 5299 7777 dengan menyebutkan no rek terdebit, nilai pulsa, nama operator, no voucher, jam transaksi, dan nomor referensi transaksi. Tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Bank Mandiri antara lain adalah meminta operator untuk melakukan isi ulang manual.

#### **PILIH MENU vs KETIK SMS**

#### **Bila nasabah sebelumnya telah terdaftar sebagai pengguna Mandiri SMS 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. Khusus untuk Telkomsel pada saat ini hanya bisa menggunakan Kartu Halo dan apabila belum tersedia pada SIM Card maka nasabah harus mengganti SIM Card ke Grapari Telkomsel.

#### **Apa yang harus dilakukan nasabah jika download menu M-B\_Mandiri pada menu SIMcard Indosat (satelindo@caccess) dan XL (Layanan Data/Life In Hand) tidak berhasil dilakukan ?**

Nasabah disarankan untuk menghapus menu lainnya selain menu mBanking untuk mengurangi memory pada sim card. Kemudian download ulang menu M-B\_Mandiri. Jika masih gagal agar menghubungi Call Centre masing-masing operator yaitu :

- Indosat : Layanan Pelanggan Indosat di (021) 5438 8888 atau 222 via HP
- XL : Layanan Pelanggan XL di (021) 5795 9818 atau 818 via HP

#### **Bagaimana cara transaksi menggunakan Ketik SMS?**

Nasabah dapat mendownload cara transaksi Ketik SMS [disini](#).