Buku Petunjuk Penggunaan

# Mandiri Mobile Token

Copyright © PT Bank Mandiri Tbk



## Daftar Isi

Definisi Mandiri Mobile Token	
Prinsip Kerja Mobile Token	3
Minimum Requirement	3
Aktivasi Mobile Token Pertama	3
Penambahan Mobile Token	8
Persetujuan Transaksi di Situs MCM 2.0	9
Persetujuan Transaksi di Kopra Mobile App	11
Pengaturan Profil	11
Lepas Token	13
Pengaturan Login Biometrik	14
Pengubahan PIN Mobile Token	14
Kesalahan Input kode PIN	14
Kesalahan Input Kode Respon	15
Pembukaan Token yang Terkunci karena Salah Input PIN	15
Pembukaan Token yang Terkunci karena Salah Input Kode Respon	17
Reset PIN	17
Penonaktifan Mobile Token	19
Penanganan Kendala	19

## Definisi Mandiri Mobile Token

Mandiri Mobile Token (yang selanjutnya akan disebut Mobile Token) merupakan token berbasis aplikasi smartphone yang berfungsi sebagai alat autentikasi untuk bertransaksi di layanan ebanking Bank Mandiri yang meliputi:

- 1. Mandiri Cash Management 2.0 (MCM 2.0)
- 2. Mandiri Cash Management Lite (MCM Lite)

## Prinsip Kerja Mobile Token

Mobile Token menghasilkan Kode Respon secara acak atas dasar masukan Kode QR yang telah dipindai oleh pengguna pada saat proses autentikasi transaksi di dalam situs layanan *e-banking* Bank Mandiri. Selain itu, Mobile Token juga dapat menghasilkan Kode OTP secara acak yang dihasilkan tiap 30 detik untuk proses autentikasi transaksi di Kopra Mobile App.

#### **Minimum Requirement**

Berikut ini spesifikasi minimum Sistem Operasi *Smartphone* yang diperlukan untuk mengakses Mobile Token:

- 1. Minimum iOS 12 untuk perangkat Apple
- 2. Minimum Android 8 untuk perangkat Android

### Aktivasi Mobile Token Pertama

1. Unduh dan pasang Aplikasi **Mandiri Mobile Token** di ponsel Anda melalui Play Store atau App Store. Berikut ini logo **Mandiri Mobile Token** yang ada di Play Store dan App Store.



Gambar Logo Mandiri Mobile Token

2. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda.

3. Klik tombol Aktivasi di Aplikasi Mobile Token.



Gambar Halaman Aktivasi di Aplikasi Mobile Token

- 4. Menyetujui Syarat dan Ketentuan Mandiri Mobile Token.
- 5. Login ke dalam layanan MCM 2.0 (mcm2.bankmandiri.co.id).
- 6. Pilih menu Aktivasi Mobile Token di bagian Keperluan (Utilities).
- Masukkan nomor telepon Anda ke dalam kolom nomor telepon genggam di situs MCM 2.0. Keterangan tambahan: Pilih prefix nomor telepon sesuai dengan kode negara nomor telepon Anda. Jika nomor telepon Anda adalah nomor telepon Indonesia, pilih 62 sebagai prefix nomor telepon negara Anda.

Aktivasi Mobile Token Aktivasi Mobile Token Anda							
1 Pendahuluan 2 Otentikasi 3 Aktivasi							?
Pendahuluan							
Kepada Pelangan Karri yang Terhormat, Terima kash t	elan menggunakan Token Mobile MCM, 1. Unduh Apiliasi Mobile Token Anda 2. Menasang Apiliasi Mobile Token A 3. Aise Mru Aktivasi Token Mobile o Nomor Telepon Genggam	disini tahap - tai di IStore, AppSt nda ke telepon, dan klik pada to 62	iap untuk me pre, PlayStore genggam And mbol "Aktivasi	ngaktivasi Mobile T t, or Windows Store la. a*	oken Anda: menurut sistem operas	i telepon genggam Anda.	
AKTIVASI REQUEST OTP							

Gambar Halaman Aktivasi Mobile Token di situs MCM 2.0 untuk Request OTP

8. Klik tombol *Request OTP* untuk mengirimkan OTP ke nomor telepon Anda.

9. Masukkan Kode OTP yang Anda terima melalui SMS ke dalam kolom OTP di situs MCM 2.0.

Connected     Connected	
Code otorisasi telah dikirim melalui SMS ke nomer telepon anda, mohon melakukan pengecekan.  Pendahuluan  Kepada Pelangan Kami yang Terhormat, Terma kasih telah menggunakan Token Mobile MCM, disini tanap - sahap untuk mengaktivasi Mobile Token Anda:  Untuk ngaka Mobile Token Anda di Store AgaStore, PlayStore, or Windows Store menurut sistem operasi telepon genggam Anda.  Untuk ngakasi Mobile Token Anda de Store AgaStore, PlayStore, or Windows Store menurut sistem operasi telepon genggam Anda.  Untuk ngakasi Mobile Token Anda de Store AgaStore, PlayStore, or Windows Store menurut sistem operasi telepon genggam Anda.  Menu Advasi Token Mobile Mark te telepon genggam Anda.  Or	?
Pendahuluan         Kepada Pelangan Kami yang Terhormat, Terima kash telah menggunakan Token Mobile MCM, disini tahap- tahap untuk mengkhusasi Mobile Token Anda:         Unduh Aplikasi Mobile Token Anda di Store, AppSore, or Windows Store menurut sistem operasi telepon genggan Anda.         Unduh Aplikasi Mobile Token Anda di Store, AppSore, PlayStore, or Windows Store menurut sistem operasi telepon genggan Anda.         Asses Menu Aknus Token Mobile dan Niki pada tombol Yabiwari         OfP	
Kepada Relanggan Kami yang Temormat, Terima kasih telah menggunakan Token Mobile MCM, disin tahap- sahap untuk mengaktivasi Mobile Token Anda:	

Gambar Halaman Aktivasi Mobile Token di situs MCM 2.0 untuk Verifikasi OTP

- 10. Klik tombol **Aktivasi** di situs MCM 2.0.
- 11. Pindai Kode QR yang berada di situs MCM 2.0 dengan Aplikasi Mobile Token.

Aktivasi Mobile Token			
Pendahuluan 2 Otentikasi 3 Aktivasi			2
Aktivasi			
Authentication Code 2			
	1. Scan Activation Code 2 with your 1 2. Your Mobile Token will be activate 3. You can dick "Done" button after Kode Ventfikasi Kode Registrasi	Mobile Phone Device. d once the activation done. Mobile Tokien Activation done. 38478995 Registration Code	
BERIKUTNYA			

Gambar Halaman di situs MCM 2.0 untuk Autentikasi Proses Aktivasi Mobile Token

12. Masukkan Kode Verifikasi yang berada di situs MCM 2.0 ke dalam Aplikasi Mobile Token.



Gambar Halaman Verifikasi setelah pemindaian Kode QR untuk Aktivasi Mobile Token

- 13. Klik tombol OK untuk konfirmasi.
- 14. Masukkan Kode Registrasi yang dihasilkan Mobile Token ke situs MCM 2.0.



Gambar Halaman Kode Registrasi

- 15. Klik tombol **Berikutnya** di situs MCM 2.0 dan klik tombol **Lanjut** di Aplikasi Mobile Token untuk melengkapi proses Aktivasi.
- 16. Masukkan informasi terkait profil pengguna yang didaftarkan mobile token seperti ID Perusahaan (Company ID), Nama Perusahan (Company Name) dan ID Pengguna (User ID). Jika informasi profil pengguna sudah terisi lengkap, klik tombol Lanjut.

Masukan iti Perusahaan Anda Nama Perusahaan Masukan Nama Perusahaan Anda D Pengguna Masukan ID Pengguna Anda
Nama Perusahaan Masukan Nama Perusahaan Anda D Pengguna Masukan ID Pengguna Anda
Masukan Nama Perusahaan Anda D Pengguna Masukan ID Pengguna Anda
<b>D Pengguna</b> Masukan ID Pengguna Anda
Masukan ID Pengguna Anda

Gambar Halaman Pengisian Informasi Profil Pengguna Mobile Token

17. Buat **Kode PIN** Mobile Token Anda dengan memasukkan 6 digit angka. Kode PIN digunakan untuk *login* ke aplikasi Mobile Token.

Silahkan ma	asukkan Kode	PIN Anda.
1	2	3
4	5	6
7	8	9
×	0	Ø

Gambar Halaman Pembuatan Kode PIN

- 18. Konfirmasi **Kode PIN** Mobile Token yang telah Anda buat.
- 19. Klik tombol OK untuk menyelesaikan proses aktivasi Mobile Token Anda.
- 20. Mobile Token Anda telah aktif.

## Penambahan Mobile Token

Anda dapat mendaftarkan lebih dari satu Mobile Token di dalam satu Aplikasi Mandiri Mobile Token. Berikut ini adalah proses penambahan mobile token di aplikasi Mandiri.

- 1. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda. Lalu, login ke dalam aplikasi dengan memasukkan kode PIN atau biometrik Anda.
- 2. Klik tombol "+" (plus) untuk menambahkan mobile token



Gambar Halaman Utama Aplikasi Mandiri Mobile Token dengan 1 Mobile Token

- 3. Menyetujui Syarat dan Ketentuan Mandiri Mobile Token.
- 4. Login ke dalam layanan MCM 2.0 (mcm2.bankmandiri.co.id).
- 5. Pilih menu Aktivasi Mobile Token di bagian Keperluan (Utilities).
- 6. Masukkan nomor telepon Anda ke dalam kolom nomor telepon genggam di situs MCM 2.0. Keterangan tambahan: Pilih prefix nomor telepon sesuai dengan kode negara nomor telepon Anda. Jika nomor telepon Anda adalah nomor telepon Indonesia, pilih 62 sebagai prefix nomor telepon negara Anda.
- 7. Klik tombol Request OTP untuk mengirimkan OTP ke nomor telepon Anda.
- 8. Masukkan Kode OTP yang Anda terima melalui SMS ke dalam kolom OTP di situs MCM 2.0.
- 9. Klik tombol Aktivasi di situs MCM 2.0.
- 10. Pindai Kode QR yang berada di situs MCM 2.0 dengan Aplikasi Mobile Token.
- 11. Masukkan Kode Verifikasi yang berada di situs MCM 2.0 ke dalam Aplikasi Mobile Token.
- 12. Klik tombol OK untuk konfirmasi.
- 13. Masukkan Kode Registrasi yang dihasilkan Mobile Token ke situs MCM 2.0.
- 14. Klik tombol **Berikutnya** di situs MCM 2.0 dan klik tombol **Lanjut** di Aplikasi Mobile Token untuk melengkapi proses Aktivasi.
- 15. Masukkan informasi terkait profil pengguna yang didaftarkan mobile token seperti ID Perusahaan (Company ID), Nama Perusahan (Company Name) dan ID Pengguna (User ID). Jika informasi profil pengguna sudah terisi lengkap, klik tombol Lanjut.
- 16. Klik tombol OK untuk menyelesaikan proses aktivasi Mobile Token Anda.
- 17. Mobile Token Anda telah aktif dan ditambahkan di aplikasi Mandiri Mobile Token.



Gambar Halaman Utama Aplikasi Mandiri Mobile Token dengan 2 Mobile Token

## Persetujuan Transaksi di Situs MCM 2.0

- 1. Login ke situs MCM 2.0 sebagai user (approver/releaser) yang mobile tokennya telah diaktivasi sebelumnya. Lalu, pilih transaksi yang ingin dijalankan pada menu Tugas Tertunda (Pending Task).
- 2. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda. Lalu, *Login* ke dalam aplikasi dengan memasukkan kode PIN atau biometrik Anda.
- 3. Klik tombol **Pindai** (*Scan*) di halaman utama aplikasi Mobile Token. Setiap Mobile Token memiliki tombol Pindai masing-masing. Oleh karena itu, Anda harus mengklik tombol Pindai pada Mobile Token milik user yang akan melakukan persetujuan transaksi.

Sebagai contoh: Jika user "aldho79" ingin melakukan persetujuan transaksi di situs MCM 2.0, user harus klik tombol Pindai yang telah ditandai kotak merah sesuai gambar di bawah ini.

Selamat Datang d Mandiri Mobile Toke	i n!
Echannel Development TBR1 GA00036   aldho79	:
30 07937314	89
Echannel Development TBR1 GA00036   aldho11	:
30 34351986	80

Gambar Halaman Utama Aplikasi Mobile Token

4. Pindai Kode QR yang ada di situs MCM 2.0.

Kode QR		
	1. Silahkan Pindai Kode QR dengan Aplikasi Token Seluler anda.     2. Aplikasi Token Seluler Anda akan menampilkan Kode Respon. Na Nasukkan Kode Respon ke l     3. Klik tombol "Terima" di Layar Tugas Tertunda, tahap konfirmasi persetujuan     4. Transaksi Anda akan diproses ketika otentikasi berhasil	kolom di bawah i
THE REPORT OF		

Gambar Halaman Persetujuan Transaksi di Situs MCM 2.0

5. Mobile Token akan menghasilkan Kode Respon dan menampilkan Kode Respon selama 30 detik. Setelah 30 detik, secara otomatis akan kembali ke Halaman Utama.



Gambar Halaman Kode Respon

- 6. Masukkan Kode Respon ke dalam kolom Kode Respon di situs MCM 2.0 dalam kurun waktu 30 detik sejak munculnya kode tersebut.
- 7. Klik Terima di layar konfirmasi untuk melakukan persetujuan transaksi.
- 8. Proses autentikasi transaksi dengan Mobile Token selesai.
- 9. Jika Anda tidak memasukkan kode respon dalam kurun waktu 30 detik sejak munculnya kode respon, Anda perlu melakukan kembali proses autentikasi dari langkah nomor 3 hingga 7.

## Persetujuan Transaksi di Kopra Mobile App

- 1. Login ke Kopra Mobile App sebagai user (approver/releaser) yang mobile tokennya telah diaktivasi sebelumnya. Lalu, pilih transaksi yang ingin dijalankan pada menu Tugas Tertunda (Pending Task).
- 2. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda. Lalu, *Login* ke dalam aplikasi dengan memasukkan kode PIN atau biometrik Anda.
- 3. Salin Kode OTP dengan mengklik Kode OTP (One Time Password) yang ditampilkan selama 30 detik di halaman utama aplikasi Mobile Token. Setiap Mobile Token menghasilkan Kode OTP-nya masing-masing setiap 30 detik. Jadi, Anda harus menyalin Kode OTP pada Mobile Token milik user yang akan melakukan persetujuan transaksi di Kopra Mobile App.

Sebagai contoh: Jika user "aldho79" ingin melakukan persetujuan transaksi di Kopra Mobile App, user harus klik Kode OTP yang telah ditandai kotak merah sesuai gambar di bawah ini.



Gambar Halaman Utama Aplikasi Mobile Token

- 4. Masukkan Kode OTP ke dalam kolom Kode OTP di Kopra Mobile App dalam kurun 30 detik sejak munculnya kode tersebut.
- 5. Klik Konfirmasi di layar konfirmasi Kopra Mobile App untuk melakukan persetujuan transaksi.
- 6. Proses autentikasi transaksi dengan Mobile Token selesai.

#### Pengaturan Profil

- 1. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda.
- 2. Login ke dalam Aplikasi Mobile Token dengan memasukkan kode PIN atau biometrik Anda.
- 3. Klik tombol tiga titik (*three dots*) i pada mobile token yang dikehendaki karena setiap Mobile Token memiliki profilnya masing-masing.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav.36-38 Jakarta 12190 Mandiri Call Center : 14000

mandin	
Selamat Datang d Mandiri Mobile Toke	i n !
Echannel Development TBR1 GA00035   alcine?9	:
30 78954978	87
Echannel Development TBR1 GA00036 ( aldhn13	:
30 38543461	80 0%
X Lainnya	
Profil	
Lepas Token	

Gambar Halaman Lainnya yang muncul setelah klik tombol tiga titik

4. Klik Profil untuk melihat profil user dan nomor serial token

÷	mandiri redite bates
ID Perus GA0003	ahaan 6
Nama Pe Echanne	rusahaan I Development TBR1
ID Pengo aldho11	una
Nomor S 23802-2	erial Token 7807
	Ubah
Gar	nbar Halaman Profil

5. Klik **Ubah** untuk melakukan perubahan data profil user seperti ID Perusahaan, Nama Perusahaan, ID Pengguna.



Gambar Halaman Profil saat Proses Perubahan Data Profil

- 6. Klik Simpan untuk menyimpan perubahan data profil user. Lalu, klik OK untuk konfirmasi.
- Jika data profil user yang ingin disimpan sama dengan data profil user yang telah terdaftar sebelumnya, perubahan data tidak bisa disimpan dan akan muncul notifikasi berikut "Profil Tersebut Sudah Terdaftar".

#### Lepas Token

Fitur lepas token membuat mobile token menjadi terhapus dan tidak aktif di sisi aplikasi Mandiri Mobile Token sehingga mobile token tidak dapat digunakan di perangkat nasabah. Berikut ini adalah tahapan untuk melepas token:

- 1. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda.
- 2. Login ke dalam Aplikasi Mobile Token dengan memasukkan kode PIN atau biometrik Anda.
- 3. Klik tombol tiga titik (*three dots*) pada mobile token yang dikehendaki karena setiap Mobile Token memiliki profilnya masing-masing.

mandiri	
Selamat Datang d Mandiri Mobile Toke	i n !
Echannel Development TBR1 GA00025   aktive19	1
30 78954978	85
Echannel Development TBR1 GA00036 ( atdm 11	:
30 38543461	88
X Lainnya Profil	
Lepas Token	

Gambar Halaman Lainnya yang muncul setelah klik tombol tiga titik

- 4. Klik Lepas Token untuk menonaktifkan token di sisi aplikasi Mandiri Mobile Token.
- 5. Klik OK untuk konfirmasi.

## Pengaturan Login Biometrik

- 1. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda
- 2. Login ke dalam Aplikasi Mobile Token dengan memasukkan kode PIN atau biometric Anda.
- 3. Masuk ke dalam halaman Pengaturan Mobile Token dengan klik tombol berikut 📫

	Bahasa	
1	Login Biometrik	$\bigcirc$
0000	Ubah PIN	>
0	Tentang	>
4	Keluar	>

Gambar Halaman Pengaturan Aplikasi Mobile Token

- 4. Geser tombol ke kanan (tombol di menu Login Biometrik) untuk menyalakan fitur login biometrik
- 5. Saat menyalakan fitur login biometrik, Anda perlu menyetujui Syarat dan Ketentuan Khusus Login Biometrik. Selanjutnya, Anda perlu melakukan verifikasi biometrik dan kode PIN Anda.
- 6. Geser tombol ke kiri (tombol di menu Login Biometrik) untuk mematikan fitur login biometrik.

## Pengubahan PIN Mobile Token

- 1. Buka Aplikasi Mobile Token di ponsel Anda
- 2. Login ke dalam Aplikasi Mobile Token
- 3. Masuk ke dalam halaman Pengaturan Mobile Token dengan klik tombol berikut 🌣
- 4. Pilih Menu Ubah PIN
- 5. Masukkan Kode PIN Anda saat ini
- 6. Masukkan Kode PIN baru Anda
- 7. Konfirmasi Kode PIN baru Anda
- 8. Klik tombol Simpan untuk menyimpan perubahan kode PIN baru Anda
- 9. Proses pengubahan kode PIN Mobile Token telah selesai.

#### Kesalahan Input kode PIN

- 1. Pada saat Anda salah memasukkan kode PIN Anda, layar Mobile Token akan menampilkan pesan Error.
- 2. Jika Anda salah memasukkan kode PIN sebanyak 6 kali, Mobile Token Anda akan terkunci.

- 3. Ketika Mobile Token terkunci, layar Mobile Token akan menampilkan "Locked Token Challenge" yang perlu disampaikan ke Bank Mandiri untuk pembukaan akses Mobile Token Anda.
- 4. Jika Anda benar memasukkan kode PIN sebelum kesalahan keenam, Mobile Token akan mereset jumlah kesalahan menjadi nol.

## Kesalahan Input Kode Respon

- 1. Kesalahan memasukkan kode respon di situs layanan (MCM 2.0), layar di situs akan menampilkan tulisan "Kode respon tidak valid" (*Invalid Response Code*).
- 2. Jika kode respon salah dimasukkan sebanyak 3 kali, Mobile Token Anda akan terkunci.
- 3. Saat Mobile Token terkunci, layar di situs layanan akan menampilkan tulisan "Alat autentikasi terkunci" dan tombol Terima di situs MCM 2.0 akan tertutup.
- 4. Jika Anda telah benar memasukkan kode respon sebelum kesalahan keempat, Mobile Token akan mereset jumlah kesalahan menjadi nol.

## Pembukaan Token yang Terkunci karena Salah Input PIN

- 1. Jika token terkunci karena kesalahan input PIN, silahkan mendatangi cabang terdekat atau menghubungi Mandiri Call Center di nomor 14000 atau email ke alamat berikut kopra@bankmandiri.co.id
- 2. Kelengkapan informasi saat mendatangi/menghubungi pihak Bank, yaitu:
  - a. ID Perusahaan (Company ID)
  - b. ID Pengguna (User ID)
  - c. Nomor Serial Token
  - d. Kode Locked Token Challenge
  - e. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3. Untuk mendapatkan informasi **Nomor Serial Token** dan Kode *Locked Token Challenge*, klik profil user yang telah didaftarkan sebelumnya. Jika profil user mobile token yang terdaftar lebih dari satu, pilih salah satu profil user yang mana saja. Lalu, sampaikan Nomor Serial Token dan Kode *Locked Token Challenge* kepada pihak Bank.



Gambar Halaman Profil saat Token Terkunci



Gambar Halaman Locked Token Challenge

- 4. Setelah diinformasikan oleh pihak Bank bahwa akses token sudah dibukakan kembali, Anda dapat mengecek email Anda apakah informasi **Unlock Key** sudah diterima. Pastikan Anda telah menerima **Unlock Key** di email yang telah terdaftar pada user Anda.
- 5. Kemudian, buka Aplikasi Mobile Token Anda.
- 6. Klik profil user. Jika profil user mobile token yang terdaftar lebih dari satu, klik profil user yang telah dipilih sebelumnya.
- 7. Pada halaman Locked Token Challenge, Klik **OK** untuk melanjutkan proses pembukaan akses Mobile Token Anda.
- 8. Masukkan Unlock Key yang telah Anda terima ke dalam kolom yang tersedia.

¢	mobile token
	<b>Membuka Kunci Mobile Token Anda</b> Harap masukkan Unlock Key untuk membuka kunci Mobile Token Anda.
	1/1-time
	Kirim

Gambar Halaman Unlock Key

- 9. Klik Kirim untuk verifikasi Unlock Key yang telah Anda masukkan.
- 10. Masukkan 6 digit angka PIN baru Anda.
- 11. Konfirmasi PIN baru Anda dengan memasukkan PIN baru Anda sekali lagi.
- 12. Layar akan memunculkan notifikasi "Mobile Token Anda berhasil terbuka".
- 13. Klik **OK** untuk menyelesaikan proses pembukaan akses Mobile Token Anda.

## Pembukaan Token yang Terkunci karena Salah Input Kode Respon

- 1. Jika token Anda terkunci karena kesalahan input kode respon di situs layanan, silahkan mendatangi cabang terdekat atau menghubungi Mandiri Call Center di nomor 14000 atau email ke alamat berikut <u>kopra@bankmandiri.co.id</u>
- 2. Kelengkapan informasi saat mendatangi/menghubungi pihak Bank, yaitu:
  - a. ID Perusahaan (Company ID)
  - b. ID Pengguna (User ID)
  - c. Serial Number Token
  - d. KTP (jika mendatangi cabang)
- 3. Setelah dibukakan kembali akses token Anda oleh pihak Bank, Anda akan menerima pemberitahuan di email bahwa pembukaan token (*unlock token*) Anda telah berhasil dilakukan.

#### **Reset PIN**

1. Jika Anda lupa PIN, silahkan mengklik tombol Lupa PIN? pada halaman login.



2. Klik tombol OK untuk konfirmasi



Gambar Halaman Pop-up Lupa PIN

- 3. Silahkan mendatangi cabang terdekat atau menghubungi Mandiri Call Center di nomor 14000 atau email ke alamat <u>kopra@bankmandiri.co.id</u> untuk melakukan reset PIN.
- 2. Kelengkapan informasi saat mendatangi/menghubungi pihak Bank, yaitu:
  - a. ID Perusahaan (Company ID)
  - b. ID Pengguna (User ID)
  - c. Nomor Serial Token
  - d. Kode Locked Token Challenge
  - e. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3. Untuk mendapatkan informasi **Nomor Serial Token** dan Kode **Locked Token Challenge**, klik profil user yang telah didaftarkan sebelumnya. Jika profil user mobile token yang terdaftar lebih dari satu, pilih salah satu profil user yang mana saja. Lalu, sampaikan Nomor Serial Token dan Kode *Locked Token Challenge* kepada pihak Bank.

Lupa DIN	
Lupa PIN	
<b>Lupa PIN</b> Silakan pilih profil perusahaan yang dapat d	Anda akses
Lupa PIN Silakan pilih profil perusahaan yang dapat /	Anda akses
Lupa PIN Silakan pilih profil perusahaan yang dapat d ECHANNEL DEVELOPMENT TBR1 GA00036   aldho11	Anda akses
Lupa PIN Silakan pilih profil perusahaan yang dapat / ECHANNEL DEVELOPMENT TBR1 GA00036   aldho11 ECHANNEL DEVELOPMENT TBR1	Anda akse:

Gambar Halaman Profil di Proses Reset PIN



Gambar Halaman Locked Token Challenge di Proses Reset PIN

- 4. Setelah diinformasikan oleh pihak Bank bahwa token sudah direset, Anda dapat mengecek email Anda apakah informasi **Unlock Key** sudah diterima. Pastikan Anda telah menerima **Unlock Key** di email yang telah terdaftar pada user Anda.
- 5. Kemudian, buka Aplikasi Mobile Token Anda.

- 6. Klik profil user. Jika profil user mobile token yang terdaftar lebih dari satu, klik profil user yang telah dipilih sebelumnya.
- 7. Pada halaman Locked Token Challenge, Klik **OK** untuk melanjutkan proses reset PIN Mobile Token Anda.
- 8. Masukkan **Unlock Key** yang telah Anda terima ke dalam kolom yang tersedia.

÷	mandiri
	Reset PIN
Silakan	masukkan Unlock Key untuk reset PIN Anda.
	Kirim

Gambar Halaman Unlock Key di Proses Reset PIN

- 9. Klik Kirim untuk verifikasi Unlock Key yang telah Anda masukkan.
- 10. Masukkan 6 digit angka PIN baru Anda.
- 11. Konfirmasi PIN baru Anda dengan memasukkan PIN baru Anda sekali lagi.
- 12. Layar akan memunculkan notifikasi "PIN Anda berhasil direset".
- 13. Klik **OK** untuk menyelesaikan proses reset PIN Mobile Token Anda.

#### Penonaktifan Mobile Token

Jika ponsel Anda mengalami kerusakan atau hilang, Anda dapat melakukan penonaktifan Mobile Token dengan 2 metode sebagai berikut:

- 1. Anda dapat melakukan penonaktifan secara mandiri di situs MCM 2.0 dengan mengklik tombol "mengonaktifkan" ("deactivate") yang ada di dalam menu Aktivasi Mobile Token.
- 2. Atau Anda dapat melakukan penonaktifan dengan cara mendatangi cabang terdekat atau menghubungi Mandiri Call Center di nomor 14000 atau email ke alamat berikut kopra@bankmandiri.co.id

#### Penanganan Kendala

Jika Anda mengalami kendala pada saat menggunakan Mobile Token, silahkan mendatangi cabang terdekat atau menghubungi Mandiri Call Center di nomor 14000 atau email ke alamat berikut <u>kopra@bankmandiri.co.id</u>