FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
ELECTRONIC BANKING
J MOBILE/ J NET INDIVIDU/ J NET BUSINESS/ ATM

PT BANK JTRUST INDONESIA TBK.

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)
NEW SISTEM E- CHANNEL
J MOBILE/ J NET INDIVIDU/ J NET BUSINESS & ATM

J MOBILE

No	FREQUENTLY ASKED QUESTION	ANSWER
1.	Apakah *user ID* J MOBILE masih sama dengan yang lama?	*User ID* masih sama , Pilih menu Aktivasi pada saat *login* pertama kali. Apabila Nasabah lupa *user ID* bisa masuk dengan memilih menu Registrasi (User ID akan berubah)
2.	*Download* dimana aplikasi J MOBILE?	Aplikasi J MOBILE dapat di download di *Google Play Store* atau *App store*.
3.	Apa nama aplikasi baru *Mobile Banking* J Trust?	Aplikasi terbaru Mobile Banking J Trust adalah J MOBILE.
4.	Bagaimana cara *login* aplikasi J MOBILE?	Menggunakan *user ID* dan *password* atau *biometric (Finger & Face ID).*
5.	Apakah *password login* berubah?	Ya, *password* akan di *setting* ulang pada saat *login* aktivasi pertama kali pada J MOBILE. Dengan ketentuan pembuatan password sbb: • *Password* berupa *alfanumerik*, minimal terdiri dari satu huruf kapital. • *Password* minimal 8 karakter • *Password* minimal terdiri dari satu spesial karakter. • *Password Maximum 15 Characters*
6.	Bagaimana cara mengganti *User ID*?	*User ID* tidak dapat diubah karena sudah disetting oleh sistem menggunakan user ID sebelumnya.
7.	Bagaimana *reset password* J MOBILE ?	Untuk melakukan reset password J MOBILE, Klik "*forgot password*"pada halaman login.
8.	Bagaimana cara daftar *mobile banking* untuk nasabah baru?	*Download* Aplikasi J MOBILE pada *Google Play Store* atau *App Store*, Buka aplikasi dan masuk ke menu registrasi.
9.	Bagaimana cara *transfer* antar bank menggunakan J MOBILE?	*Login* J MOBILE, lalu klik *transfer*, pilih jaringan *transfer* (*BI Fast* / *Online*/ SKN / RTGS).

10.	Bagaimana cara *transfer* antar bank menggunakan *virtual account* J MOBILE?	*Login* ke J MOBILE, lalu klik VA.
11.	Bagaimana cara *transfer* antar sesama J Trust Bank pada J MOBILE?	Login J MOBILE, masuk ke menu *transfer*, lalu klik sesama J Trust.
12.	Bagaimana cara *top up e-wallet* pada J MOBILE?	*Login* J MOBILE, masuk ke menu pembelian, lalu klik dompet *digital*.
13.	Bagaimana cara pembayaran listrik, Pam dan pembayaran *Virtual account* di J MOBILE?	*Login* J MOBILE, masuk ke menu pembayaran / pembelian.
14.	Apakah bisa men*download* mutasi rekening/rekening koran J MOBILE?	Mutasi rekening dapat di *download* pada menu rekening saya / my *account*.
15.	Bagaimana cara men*download* rekening koran?	*Login* ke J MOBILE, masuk ke akun saya, klik salah satu rekening yang dimiliki, lalu klik mutasi.
16.	Apakah masih menggunakan SMS OTP saat melakukan transaksi di *new* J MOBILE?	Nasabah tidak lagi menggunakan SMS OTP, melainkan menggunakan **M PIN**.
17.	Apakah bisa *reset password* secara mandiri pada J MOBILE dan bagaimana caranya?	Bisa, melalui ganti *password* atau *Forgot Password* apabila nasabah lupa password
18.	Apakah saat *login* J MOBILE masih menggunakan *Face ID* atau *Finger Print*?	J MOBILE bisa login menggunakan *Face ID* dan *Finger Print* dengan mengaktifkan fitur *Biometric* pada menu pengaturan / *settings.*
19.	Apakah nasabah bisa melakukan penempatan deposito di J MOBILE?	Untuk saat ini belum bisa melakukan penempatan deposito di J MOBILE.
20.	Apakah J MOBILE akan terhubung pada rekening valas?	Ya, semua rekening yang dimiliki akan tampil pada *new IBMB*.
21.	Apakah dapat menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran?	Saat ini transaksi pembayaran dengan QRIS belum dapat dilakukan pada J MOBILE.
22.	Apakah dapat melakukan *top up* uang elektronik (*E-Money, flazz*, dll)?	Saat ini transaksi top-up e money belum dapat dilakukan pada J MOBILE.
23.	Apakah dapat melakukan *top up* saldo *E-Wallet* pada J MOBILE?	Bisa, masuk ke menu pembelian, pilih dompet *digital*.
24.	Bagaimana cara membuat M PIN?	Pada saat aktivasi atau registrasi akan diminta buat M PIN baru.
25.	Bagaimana cara mengubah Bahasa pada aplikasi J MOBILE?	Klik pengaturan, lalu klik perubahan bahasa .

26.	Apakah M PIN dan PIN ATM sama?	Berbeda. M PIN hanya untuk bertransaksi melalui J MOBILE. Tidak bisa digunakan pada ATM.
27.	Apakah bisa membuka rekening *online* melalui J MOBILE?	Pembukaan rekening online belum dapat dilakukan pada J MOBILE.
28.	Bagaimana cara *Top Up* Deposito di J MOBILE?	*Pembukaan deposito melalui J MOBILE saat ini belum dapat dilakukan.*
29.	Bagaimana cara melakukan aktivasi rekening *Dormant di* J MOBILE?	Klik rekening saya, rekening *dormant* akan muncul *remarks* "aktivasi?". lalu klik "aktivasi" pada rekening *dormant* tersebut.
30.	Bagaimana cara mengetahui nomor *handphone* dan alamat *e-mail* yang terdaftar pada *system* Bank di J MOBILE ?	Klik pengaturan, muncul pada menu "akun"
31.	Bagaimana cara menambahkan *Beneficiary di* J MOBILE?	1. Klik *transfer* 2. Pilih *channel transfer* (*Within J Trust / Online/ BI Fast* / SKN / RTGS) 3. Klik tambah tujuan transfer 4. Masukkan nama bank 5. Masukkan nomor rekening 6. Isi alias 7. Klik selanjutnya
32.	Bagaimana cara membuka blokir M-PIN yang terblokir karena salah 3 kali?	Apabila M-PIN terblokir, nasabah dapat menghubungi *Contact Center* di 1500615.
33.	Apakah *Beneficiaries* harus didaftarkan ulang ketika akan melakukan transfer dengan metode yang lain?	Tidak, cukup satu kali untuk semua metode transfer.
34.	Apakah kita bisa melakukan cek *history top up* untuk *e-wallet* di J MOBILE?	Bisa, di menu *history* transaksi.
35.	Apakah bisa melakukan cek lokasi kantor cabang di J MOBILE?	Bisa, di pengaturan, klik lokasi kantor cabang.
36.	Apakah untuk aktivasi rekening Dormant harus menunggu 1x24 jam dihari kerja?	Tidak, Aktivasi rekening *dormant* dapat langsung aktif setelah Nasabah melakukan pengaktifan/ *real time.*
37.	Apakah tersedia informasi terkait promo ataupun program terbaru J Trust Bank di J MOBILE?	Ya, informasi terkait promo atau program ada pada menu promosi.
38.	Apakah kita bisa menghubungi *Contact Center* melalui J MOBILE?	Ya, Nasabah dapat menghubungi Contact Center 1500615 dengan cara : 1. Klik pengaturan 2. Di menu informasi dan pelayanan 3. Klik hubungi kami
39.	Apa yang harus saya lakukan apabila terjadi indikasi penipuan mengenai kode OTP J MOBILE yang mengatasnamakan J Trust Bank?	Jika terdapat indikasi penipuan dari SMS, Nasabah segera menghubungi *Contact Center* – J Trust Call 1500615.
40.	Apakah akan ada notifikasi di J Trust Mobile bahwa sudah ada J MOBILE untuk IBMB yang baru?	Ya, akan ada informasi di aplikasi *J* Trust Mobile pada saat dibuka.

41.	Apakah ada minimal spesifikasi versi untuk *android*, IOS dan yang lainnya?	Versi minimal *download* J MOBILE: Android: 7 IOS: 12.3
42.	Apakah bisa menggunakan salah satu nomor ATM nya saja untuk aktivasi J MOBILE jika nasabah memiliki banyak rekening?	Untuk registrasi J MOBILE hanya menggunakan nomor rekening dan PIN ATM (mana saja). Tidak menggunakan nomor kartu ATM.
43.	Kapan tanggal *cut off* time untuk migrasi ke sistem yang baru?	Tanggal *cut off* time untuk migrasi ke sistem yang baru adalah **3 Juni 2024 s/d 17 Juni 2024.**
44.	Untuk *create account* J MOBILE, apakah nasabah perlu mengganti PIN ATM terlebih dahulu pada saat melakukan registrasi J MOBILE?	Untuk dapat registrasi / aktivasi di J MOBILE tidak perlu mengganti PIN ATM terlebih dahulu.
45.	Untuk pembayaran PLN apakah langsung masuk atau menunggu hari berikutnya?	Pembayaran PLN yang dilakukan melalui J MOBILE akan langsung diterima.
46.	Apakah pengkinian data nasabah di Kantor Cabang apakah otomatis tersambung dari sistem bank ke J MOBILE?	Ya, benar apabila nasabah melakukan pengkinian data di Kantor Cabang, akan langsung terupdate juga pada J MOBILE.
47.	Apa yang harus saya lakukan jika pembayaran PLN melalui J MOBILE saya sudah berhasil namun nomor tokennya tidak keluar?	Nasabah dapat menghubungi *Contact Center Contact Center* – J Trust Call 1500615 untuk dapat diberikan Nomor Ticket Pengaduan Nasabah.
48.	Ketika nasabah lama sudah men*download* aplikasi terbaru, apakah *setting*an pada aplikasi lama sudah otomatis migrasi ataukah harus di *setting* ulang kembali, misalnya daftar *beneficiary* yang telah disimpan dll?	*Setting*an daftar beneficiary pada J Trust Mobile tetap ter*simpan* di Aplikasi baru J MOBILE.
49.	Apa yang membedakan antara aplikasi mobile yang baru dengan yang lama?	1. *Otentikasi transaksi menggunakan M PIN, lebih mudah dan simple* 2. *Tampilan baru lebih mudah, dan lebih cepat dalam bertransaksi* 3. *Transfer ke bank lain hanya cukup 1x daftar rekening* 4. *Fitur pembayaran dan pembelian lebih lengkap* 5. *3 pilihan Bahasa, Indonesia, English, Japanese*
50.	Apakah dengan aplikasi baru J MOBILE, aplikasi lama masih dapat digunakan?	*Aplikasi J Trust Mobile masih dapat digunakan tanggal 17 Juni 2024 .Nasabah akan menerima informasi resmi atau pop-up notifikasi pada aplikasi J Trust Mobile untuk melakukan peralihan ke aplikasi mobile banking J Trust terbaru dengan nama* J MOBILE.
51.	Apakah ada batasan periode untuk peralihan ke aplikasi baru? Jika ya, apa konsekuensi dari tidak dilakukanya update aplikasi baru?	Jika tidak dilakukan *install* aplikasi baru, nasabah tidak dapat bertransaksi *mobile banking* melalui *handphone* nasabah.

52.	Apakah penggantian perlu menginstal ulang aplikasi *J Trust Mobile* atau hanya *update* aplikasi *J Trust Mobile*?	Untuk menggunakan J MOBILE nasabah perlu melakukan install aplikasi pada Appstore atau Google Play.
53.	Apakah benar bahwa aplikasi J Trust Mobile akan digantikan dengan aplikasi J MOBILE ?	Ya, benar. Tanggal resmi pergantian aplikasi sudah diinformasikan kepada nasabah melalui *WhatsApp* dan email yang terdaftar di Bank J Trust. Selain itu nasabah juga akan menerima *pop-up* notifikasi pada aplikasi J Trust mobile untuk melakukan peralihan ke aplikasi *mobile banking* J Trust terbaru dengan nama **" J MOBILE ".**
54.	Kapan aplikasi *mobile banking* terbaru "J MOBILE" dapat digunakan ?	Layanan J MOBILE dapat digunakan oleh nasabah per **Tgl 17 Juni 2024.** Nantikan informasi resmi dari Bank J Trust terkait *launching* aplikasi J MOBILE dengan fitur terbaru yang memberikan pengalaman yang lebih cepat dan menyenangkan dalam bertransaksi.
55.	Kenapa saya tidak dapat mendaftar/ melakukan registrasi aplikasi J Trust Mobile ?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, sehubungan dengan proses peningkatan kualitas layanan di Bank J Trust, pendaftaran/ registrasi Internet Banking dan *Mobile Banking* Bank J Trust Indonesia selama periode 3 Juni 2024 s/d 19 Juni 2024 ditutup sementara. Namun jangan khawatir, nasabah tetap dapat bertransaksi di cabang Bank J Trust terdekat atau mesin ATM berlogo Bersama & Prima.
56.	Apakah aplikasi J Trust Mobile tetap ada di *Handphone?* walaupun saya telah mengunduh aplikasi J MOBILE?	Aplikasi J Trust Mobile tetap akan ada di *Handphone* nasabah sampai dilakukan *un-install* secara mandiri. Aplikasi J Trust mobile secara otomatis tidak dapat digunakan saat muncul *pop-up* notifikasi pada aplikasi J Trust mobile untuk melakukan peralihan ke aplikasi *mobile banking* J trust terbaru dengan nama " J MOBILE "
57.	Apakah aplikasi J Trust Mobile masih dapat digunakan ?	Layanan J Trust Mobile masih dapat digunakan oleh nasabah sampai **Tgl 16 Juni 2024.**
58.	Apakah ada kendala pada pengecekan mutasi rekening di aplikasi *J Mobile* setelah migrasi ke sistem yang baru?	Untuk pengecekan mutasi rekening pada aplikasi J Mobile di Bulan Juni 2024 akan terbagi menjadi 2 yaitu: per tanggal 1 s/d 14 Juni 2024 dan per tanggal 15 s/d 30 Juni 2024, dikarenakan proses migrasi data

59.	Bagaimana cara agar mutasi rekening dapat ditarik dengan lengkap pada aplikasi *J Mobile*?	Jika nasabah Tarik dari tanggal 1 s/d 30 transaksi tidak akan muncul. Jadi mohon dipastikan untuk penarikan mutasi rekening pada aplikasi J Mobile bisa dibagi menjadi 2. Khusus dibulan Juni 2024, yaitu: per tanggal 1 s/d 14 Juni 2024 dan per tanggal 15 s/d 30 Juni 2024

J NET INDIVIDU

No	FREQUENTLY ASKED QUESTION	ANSWER
1.	Apakah *user ID* J NET INDIVIDU masih sama dengan yang lama?	Ya, user ID J NET INDIVIDU tetap sama dengan user lama sebelumnya.
2.	Link J NET INDIVIDU dapat diakses dari mana?	Dari website J Trust Bank https://www.jtrustbank.co.id/id/e-banking atau https://jnet.jtrustbank.co.id/eb-personal
3.	Apa nama aplikasi baru *Internet Banking J Trust*?	Nama sistem baru Internet Banking Individual J Trust Bank adalah J NET.
4.	Bagaimana cara *login* aplikasi J NET INDIVIDU?	Masukkan *username* dan *Password* .
5.	Apakah *user ID* J NET INDIVIDU berubah di sistem baru Internet Banking Individu?	User ID tidak berubah pada sistem baru J NET INDIVIDU
6.	Apakah *password login* J NET INDIVIDU berubah?	Ya, Password Login berubah, karena ada proses aktivasi ulang di J MOBILE yang mengharuskan user untuk buat password.
7.	Bagaimana cara mengganti *User id* J NET INDIVIDU?	User ID tidak dapat diubah , nasabah tetap memakai User ID yang terakhir.
8.	Bagaimana cara daftar *J NET INDIVIDU* untuk nasabah baru?	1. Nasabah memiliki rekening J Trust Bank 2. Nasabah *download* aplikasi J MOBILE di *Google Play Store/ Appstore* 3. Nasabah melakukan registrasi di J MOBILE 4. Nasabah *login* di *J NET INDIVIDU* menggunakan user ID dan *Password* yang telah dibuat pada J MOBILE
9.	Bagaimana cara *transfer* antar bank *menggunakan J NET INDIVIDU?*	Klik menu transfer, klik transfer Online / BI *Fast* / SKN / RTGS.
10.	Bagaimana cara *transfer* antar bank menggunakan *virtual account J NET INDIVIDU*?	1. Klik menu transfer 2. klik transfer *virtual account* 3. masukkan rekening sumber 4. masukkan nomor *virtual account*
11.	Bagaimana cara *transfer* antar sesama J Trust Bank pada J NET INDIVIDU?	Klik menu *transfer*, klik sesama J Trust
12.	Bagaimana cara *top up e-wallet* pada J NET INDIVIDU?	1. Klik menu pembelian 2. Klik *top up e-wallet* 3. Pilih rekening sumber

		4. Pilih jenis *e-wallet* 5. Masukkan nominal pengisian
13.	Bagaimana cara pembayaran listrik, Pam dan pembayaran *Virtual account* di J NET INDIVIDU?	Pembayaran listrik *postpaid* : - Klik menu pembayaran - Klik PLN Pembelian listrik *prepaid / token*: - Klik menu pembelian - Klik PLN prabayar Pembayaran PAM : -Klik menu pembayaran - Klik PDAM / air
14.	Apakah bisa men*download* mutasi rekening/rekening koran J NET INDIVIDU?	Bisa, di menu informasi rekening, klik mutasi
15.	Bagaimana cara men*download* rekening koran di J NET INDIVIDU?	1. Klik informasi rekening 2. Klik *e-statement* 3. Pilih periode 4. Klik cari data
16.	Apakah masih menggunakan SMS OTP saat melakukan transaksi di J NET INDIVIDU?	Tidak, *J NET INDIVIDU sudah* menggunakan *soft token*. *Soft token* di dapatkan dari aplikasi J MOBILE (pada halaman sebelum *login*, klik *soft token*)
17.	Apakah bisa *reset password* secara mandiri pada *J NET INDIVIDU* dan bagaimana caranya?	1. *Login* pada *J NET INDIVIDU* 2. Pilih menu Administrasi 3. Pilih Menu Ubah *Password* 4. Masukan *Password* lama 5. Masukan *Password* baru dan *Confirm Password* baru Dengan ketentuan pembuatan password sbb: • Password berupa alfanumerik, minimal terdiri dari satu huruf kapital. • Password minimal 8 karakter • Password minimal terdiri dari satu spesial karakter. • Password Maximum 15 Characters 6. Lalu pilih Simpan
18.	Apakah saat *login* J NET INDIVIDU memakai password, bagaimana kalau gagal (Nasabah lupa password)?	Ya, benar. Kalau lupa password bisa klik "*forgot password*" dari J MOBILE.

		kalau sudah terblokir harus menghubungi *Contact Center – J Trust Call 1500615.*
19.	Apakah nasabah bisa melakukan penempatan deposito di J NET INDIVIDU?	Untuk saat ini penempatan deposito melalui J NET INDIVIDU belum dapat dilakukan
20.	Apakah J NET INDIVIDU akan terhubung pada rekening valas?	Ya, semua rekening yang dimiliki nasabah akan terhubung pada sistem J NET INDIVIDU
21.	Apakah dapat menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran?	Layanan pembayaran QRIS tidak dapat dilakukan pada J NET INDIVIDU.
22.	Apakah dapat melakukan *top up* uang elektronik (*E-Money, flazz*,etc)?	*Top up e-money* tidak dapat dilakukan pada J NET INDIVIDU..
23.	Apakah dapat melakukan *top up* saldo *E-Wallet* pada J NET INDIVIDU?	Bisa, di menu pembelian, lalu klik *Top up e-wallet.*
24.	Bagaimana cara membuat *Soft Token* J NET INDIVIDU?	1. Buka aplikasi J MOBILE (tanpa *login*) 2. Klik *soft token* 3. Klik hasilkan *token* 4. Masukkan M PIN 5. *Soft token* muncul
25.	Bagaimana cara mengubah Bahasa pada aplikasi J NET INDIVIDU?	Klik Bahasa, pilih Bahasa yang ingin digunakan.
26.	Apakah *Soft Token* J NET INDIVIDU dan Pin ATM sama?	Berbeda, soft token adalah otentikasi yang dibutuhkan ketika menjalankan transaksi. PIN ATM adalah PIN untuk bertransaksi pada mesin ATM.
27.	Apakah bisa membuka rekening *online* melalui J NET INDIVIDU?	Saat ini belum bisa melakukan pembukaan rekening *online* pada J NET INDIVIDU.
28.	Bagaimana cara membuka rekening Deposito ataupun *Top Up* Deposito di J NET INDIVIDU?	Saat ini belum bisa melakukan pembukaan deposito pada J NET INDIVIDU.
29.	Apakah bisa aktivasi rekening *Dormant* di J NET INDIVIDU?	Bisa, pada menu : 1. Informasi rekening 2. Portofolio rekening 3. Lalu klik aktivasi pada rekening yang *dormant*
30.	Bagaimana cara mengetahui nomor *handphone* dan alamat *e-mail* yang terdaftar pada *system* Bank di *J NET INDIVIDU*?	Tidak bisa. Nomor handphone dan alamat email hanya dapat dilihat pada J MOBILE.
31.	Bagaimana cara menambahkan *Beneficiary* J NET INDIVIDU?	1. Klik transfer 2. Klik daftar tujuan transfer 3. Pilih sesama J Trust / bank lain 4. Klik tambah tujuan transfer
32.	Bagaimana cara membuka blokir *Soft token* yang terblokir karena salah 3 kali?	Apabila soft token terblokir dapat menghubungi *Contact Center – J Trust Call 1500615.*

33.	Apakah *Beneficiariess* harus didaftarkan ulang ketika akan melakukan transfer dengan metode yang lain?	Tidak, cukup satu kali daftarkan rekening tujuan untuk semua metode transfer.
34.	Apakah kita bisa melakukan cek *history top up* untuk *E-Wallet* di J NET INDIVIDU?	Bisa, di menu history transaksi.
35.	Apakah bisa melakukan cek lokasi kantor cabang di J NET INDIVIDU?	Bisa, di menu informasi, lalu klik lokasi kantor cabang.
36.	Apakah untuk aktivasi rekening Dormant harus menunggu 1x24 jam dihari kerja?	Tidak, aktivasi *dormant* secara langsung / *real time.*
37.	Apakah tersedia informasi terkait promo ataupun program terbaru J Trust Bank di J NET INDIVIDU?	Ya, pada halaman awal / beranda aka nada informasi promo dan program terbaru di J Trust Bank.
38.	Apakah kita bisa menghubungi *Contact Center* melalui J NET INDIVIDU?	Bisa, pada halaman sebelum *login*, klik "hubungi kami".
39.	Berapakah limit maksimal *Maker* dan juga *Approval* di J NET INDIVIDU?	Pada J NET INDIVIDUAL tidak ada *maker* ataupun *approval*. Karena *user* disini adalah *user* perorangan, bukan *corporate*. Untuk *limit* J NET INDIVIDUAL sendiri adalah Rp. 300.000.000,-
40.	Apakah limit transaksi J NET INDIVIDU akan berubah setelah migrasi ke sistem yang baru?	Tidak ada perubahan. *Limit* akan menyesuaikan dengan sIstem lama.
41.	Kapan tanggal *cut off* time untuk migrasi ke sistem yang baru?	Tanggal *cut off* time untuk migrasi ke sistem yang baru adalah 3 Juni 2024 s/d 17 Juni 2024.
42.	Untuk pembayaran PLN apakah langsung masuk atau menunggu hari berikutnya?	Ya Transaksi pembayaran PLN akan langsung masuk di hari yang sama.
43.	Apa yang harus saya lakukan jika pembayaran PLN melalui J NET INDIVIDU saya sudah berhasil namun nomor tokennya tidak keluar?	Jika nomor token tidak keluar Nasabah dapat menghubungi *Contact Center – J Trust Call 1500615.*
44.	*Browser j*enis apa yang dapat digunakan untuk mengakses *J NET INDIVIDU*?	Untuk spesifikasi *browser* bisa pakai *browser* apapun yang *support java script*. Namun yang direkomendasikan adalah browser Google Chrome, untuk versinya disarankan untuk selalu update ke versi terbaru.
45.	Apakah setiap perubahan layanan dan tarif atau biaya layanan *J NET INDIVIDU* akan diinformasikan kepada Nasabah?	Ya, tarif atau biaya layanan *J NET INDIVIDU* diinformasikan kepada Nasabah di website.
46.	Apa yang membedakan antara tampilan atau layanan yang berada di *J NET INDIVIDU* yang lama dengan yang baru?	Perbedaan yang terdapat antara J Trust Net dan J Net adalah: 1. Transaksi menggunakan *soft token* yang ada pada J MOBILE, tidak lagi menggunakan SMS OTP.

		2. Tampilan nya lebih simple dan mudah dipahami. 3. Transfer hanya perlu 1x daftarkan rekening tujuan untuk bisa di pakai pada *channel transfer* lainnya. 4. *Top up shopee pay* 5. Pembayaran Donasi zakat. 6. Pembelian PLN Prepaid & Postpaid.
47.	Apakah saya dapat membatalkan transaksi yang telah saya kirim secara tidak sengaja dan/atau tidak benar melalui J NET INDIVIDU?	Jika transaksi sudah berhasil, tidak bisa dibatalkan.
48.	Apakah ada kendala pada pengecekan mutasi rekening di aplikasi *J NET Individu* setelah migrasi ke sistem yang baru?	Untuk pengecekan mutasi rekening pada aplikasi J NET Individu di Bulan Juni 2024 akan terbagi menjadi 2 yaitu: per tanggal 1 s/d 14 Juni 2024 dan per tanggal 15 s/d 30 Juni 2024, dikarenakan proses migrasi data
49.	Bagaimana cara agar mutasi rekening dapat ditarik dengan lengkap pada aplikasi *J NET Individu*?	Jika nasabah Tarik dari tanggal 1 s/d 30 transaksi tidak akan muncul. Jadi mohon dipastikan untuk penarikan mutasi rekening pada aplikasi J NET Individu bisa dibagi menjadi 2. Khusus dibulan Juni 2024, yaitu: per tanggal 1 s/d 14 Juni 2024 dan per tanggal 15 s/d 30 Juni 2024

J NET BUSINESS

No	FREQUENTLY ASKED QUESTION	ANSWER
1.	Apakah perlu registrasi ulang untuk nasabah terkait J NET BUSINESS?	Tidak, hanya perlu aktivasi dengan cara *login* dengan *password* baru yang dikirimkan ke *e-mail user.*
2.	Apakah bisa me*reset password* secara mandiri untuk J NET BUSINESS?	**Tidak bisa, reset password harus dilakukan oleh *sysadmin* nasabah**
3.	Apa saja ketentuan pembuatan *password* J NET BUSINESS?	• *Password* berupa *alfanumerik*, minimal terdiri dari satu huruf kapital. • *Password* minimal 8 karakter • *Password* minimal terdiri dari satu spesial karakter. • *Password Maximum 15 Characters*
4.	Bagaimana cara penggunaan *soft token* pada J NET BUSINESS?	1. *Download* aplikasi *soft token "J Trust Bank Token"* pada *appstore / google play.* 2. Aktivasi *user* menggunakan *corporate id, user id, dan password.* 3. Jika sudah berhasil aktivasi, klik *soft token.* 4. Masukkan nomor *challenge* (ada pada halaman konfirmasi transaksi di J NET BUSINESS). 5. Klik *generate token.*
5.	Apakah masih menggunakan SMS OTP pada penggunaan *new* J NET BUSINESS?	Pada J Net Business sudah tidak menggunakan SMS OTP lagi untuk bertransaksi tetapi memakai soft token/ hard token (bagi nasabah eksisting).
6.	Apakah nasabah dapat melihat mutasi rekening pada *new* J NET BUSINESS?	Bisa, di menu *portofolio* rekening, lalu klik mutasi rekening.
7.	Apakah dapat men*download* mutasi pada J NET BUSINESS?	Bisa, di menu *portofolio* rekening, lalu klik mutasi rekening.
8.	Apakah nasabah dapat cek saldo / *history* transaksinya pada *new* J NET BUSINESS?	Cek saldo pada *portofolio* rekening. *History* transaksi pada menu *history* transaksi.
9.	Tersedia bahasa apa saja pada *new* J NET BUSINESS?	Pada J Net Business tersedia pilihan Bahasa Indonesia, Inggris, dan Jepang.
10.	Apakah nasabah dapat melihat status transaksi yang di jadwalkan pada J NET BUSINESS?	Bisa, di menu transfer, status rekening terjadwal.

11.	Apakah *Hard token* lama masih digunakan pada J NET BUSINESS?	Hard token lama sudah tidak dapat digunakan pada J Net Business.
12.	Jika *hard token* lama sudah tidak digunakan, apakah penukaran *Hard token* bagi perusahaan yang sudah memiliki dikenakan biaya?	Tidak dikenakan biaya untuk hard token baru bagi perusahaan yang memakai hard token sebelumnya.
13.	Berapa biaya pengadaan *Hard Token* pada *new* J NET BUSINESS?	J NET BUSINESS hanya menggunakan *Soft token*, bukan *hard token*. Kecuali nasabah *existing* yang sebelumnya memang pakai *hard token.*
14.	Berapa limit transaksi harian pada J NET BUSINESS	Rp. 2.000.000.000,- (Dua Milyar Rupiah).
15.	Bagaimana cara registrasi *Soft Token*?	1. *Download* aplikasi *soft token* "*J Trust Bank Token*" pada *appstore / google play.* 2. Aktivasi *user* menggunakan *corporate id, user id, dan password.* 3. Jika sudah berhasil aktivasi, klik *soft token.* 4. Masukkan nomor *challenge* (ada pada halaman konfirmasi transaksi di J NET INDIVIDUAL). 5. Klik *generate token.*
16.	Pengiriman kode Verifikasi *Soft Token* melalui apa?	Melalui aplikasi "*J Trust Bank Token*"
17.	Bagaimana cara *reset Soft Token* jika nasabah melakukan kesalahan *Soft Token*?	Jika sudah 3x salah, lakukan *enable soft token* dengan menghubungi *Contact Center* 1500615.
18.	Bagaimana cara mendapatkan Pin *Soft Token*?	*Untuk mendapatkan PIN soft token Nasabah create* melalui aplikasi J Trust Bank *Token.*
19.	Bagaimana cara pindah pemakaian dari *Hard Token* ke *Soft Token* bagi nasabah *corporate*?	1. *User sysadmin maker login.* 2. *User* sysadmin dapat melakukan perubahan otentikasi pada user yang ingin diubah ke bagian manajemen pengguna. 3. Lalu pilih user. 4. Lalu klik detail. 5. Lalu edit bagian otentikasi.
20.	Bagaimana cara melakukan *Approve* untuk transaksi J NET BUSINESS?	1. *Approver login* J NET BUSINESS 2. *Approver* klik otorisasi 3. Klik otorisasi *checker / releaser* 4. Klik transaksi yang ingin di *approve* 5. Klik setujui
21.	Bagaimana cara mengetahui nomor *handphone* dan alamat *e-mail* yang terdaftar pada *system* Bank di J NET BUSINESS?	*User sysadmin nasabah dapat Login* melalui menu *Sysadmin maker*

22.	Bagaimana cara membuka blokir *Soft Pin* yang terblokir karena salah 3 kali?	Jika sudah 3x salah, *lakukan enable soft token* dengan menghubungi *Contact Center* – J Trust Call di 1500615
23.	Apakah *Beneficiariess* harus didaftarkan ulang ketika akan melakukan transfer dengan metode yang lain.	Tidak, cukup satu kali daftar untuk semua metode transfer.
24.	Apakah kita bisa melakukan cek *history top up* untuk *e-wallet* di J NET BUSINESS?	Bisa, di menu *informasi rekening, lalu cek history transaksi.*
25.	Apakah bisa melakukan cek lokasi kantor cabang di J NET BUSINESS?	Bisa, di menu informasi, lalu klik lokasi kantor cabang.
26.	Apakah untuk aktivasi rekening *Dormant* harus menunggu 1x24 jam dihari kerja?	Tidak, aktivasi dilakukan secara langsung, *real time.*
28.	Apakah tersedia informasi terkait promo ataupun program terbaru J Trust Bank di J NET BUSINESS?	Ya, informasi promo atau program tersedia pada halaman awal/ *homepage.*
29.	Apakah kita bisa menghubungi *Contact Center* melalui J NET BUSINESS?	Bisa, di halaman sebelum *login* klik “hubungi kami”.
30.	Berapakah limit maksimal *Maker* dan juga *Approval* di J NET BUSINESS?	Limit maksimal transaksi pada J Net Business adalah Rp. 2.000.000.000,- (Dua Milyar Rupiah).
31.	Apakah limit transaksi J NET BUSINESS akan berubah setelah migrasi ke sistem yang baru?	Tidak ada perubahan, limit akan menyesuaikan dengan sistem lama.
32.	Kapan tanggal *cut off* time untuk migrasi ke sistem yang baru?	Tanggal *cut off* time untuk migrasi ke sistem yang baru adalah 3 Juni 2024 s/d 17 Juni 2024.
33.	Kapan tanggal pengiriman *Hard Token baru* untuk *user* nasabah *corporate?*	Pengiriman sudah sejak dimulai Rabu, 29 Mei 2024.
34.	Untuk pembayaran PLN apakah langsung masuk atau menunggu hari berikutnya?	Pembayaran PLN akan langsung masuk dihari yang sama
35.	Apa yang harus saya lakukan jika pembayaran PLN melalui J NET BUSINESS saya sudah berhasil namun nomor tokennya tidak keluar?	Jika pembayaran PLN sudah berhasil dilakukan tetapi nomor token tidak keluar, maka nasabah dapat menghubungi *Contact Center* – J Trust Call di 1500615.
36.	Apakah nasabah *existing* akan mendapatkan *hard token* yang baru?	Nasabah eksisting yang memakai hard token sebelumnya, akan mendapatkan hard token baru kecuali *user admin.*
37.	Bagaimana cara membuka blokir *User Maker, Checker, Releaser* karena salah *password* 3x?	Untuk membuka blokir *User Maker, Checker, Releaser* karena salah *password* 3x, harus menggunakan *User Sysadmin* dengan cara: • Pilih Menu Manajemen Pengguna • Pilih menu Blokir/Buka Blokir Pengguna Setelah itu akan dikirimkan *password* terbaru melalui *email* yang sudah terdaftar pada user yang terblokir dan nasabah bisa

		langsung *login* dengan *password* yang sudah dikirim melalui *email*
38.	Jika *User Maker, Checker, Releaser* terblokir karena salah *password* 3x bisa dibantu buka blokir oleh *User Sysadmin*. Bagaimana Jika *User Sysadmin* yang terblokir *password* 3x? Bagaimana cara membuka blokir *User Sysadmin* tersebut?	User sysadmin tidak akan terblokir
39.	Apakah ada kendala pada pengecekan mutasi rekening di aplikasi J NET Business setelah migrasi ke sistem yang baru?	Untuk pengecekan mutasi rekening pada aplikasi J NET Business di Bulan Juni 2024 akan terbagi menjadi 2 yaitu: per tanggal 1 s/d 14 Juni 2024 dan per tanggal 15 s/d 30 Juni 2024, dikarenakan proses migrasi data
40.	Bagaimana cara agar mutasi rekening dapat ditarik dengan lengkap pada aplikasi J NET Business?	Jika nasabah Tarik dari tanggal 1 s/d 30 transaksi tidak akan muncul. Jadi mohon dipastikan untuk penarikan mutasi rekening pada aplikasi J NET Business bisa dibagi menjadi 2. Khusus dibulan Juni 2024, yaitu: per tanggal 1 s/d 14 Juni 2024 dan per tanggal 15 s/d 30 Juni 2024

ATM

No	FREQUENTLY ASKED QUSTION	ANSWER
1.	Apakah bisa melakukan tarik tunai menggunakan layanan *Cardless* pada mesin ATM?	Layanan *Cardless* belum ada di Layanan ATM J Trust Bank.
2.	Apakah dapat melakukan pengisian saldo *E-Wallet* pada mesin ATM?	Pengisian saldo *E- Wallet* dapat diisi melalui mesin ATM.
3.	Apakah Pin ATM yang saat ini bisa dipakai di sistem baru, atau nasabah membuat Pin ATM yang baru lagi?	Tidak. Nasabah tetap menggunakan PIN atm lama.
4.	Bagaimana jika kartu ATM saya tidak bisa digunakan di mesin ATM J Trust Bank, ATM Prima maupun ATM Bersama?	Jika kartu ATM tidak bisa digunakan di ATM, nasabah dapat menghubungi *Contact Center* 1500615/ mengunjungi Kantor Cabang terdekat
5.	Apakah saya bisa mengganti kartu ATM yang baru di semua kantor cabang J Trust Bank?	Bisa, ganti kartu dapat dilakukan di Kantor Cabang J Trust Bank dimana saja
6.	Apakah saya perlu mengganti kartu ATM saya saat ini? (Dapatkah saya terus menggunakannya setelah migrasi sistem?)	Tidak perlu. Kartu ATM saat ini tetap bisa digunakan setelah migrasi sistem
7.	Saat ini lokasi tempat tinggal saya jauh dari Kantor Cabang Pembuka Rekening. Dapatkah saya melakukan menukar Kartu ATM. melalui Kantor Cabang terdekat?	Penukaran kartu ATM dapat dilakukan di J Trust Bank Kantor Cabang terdekat.
8.	Apakah kartu ATM J Trust bisa digunakan untuk bertransaksi di luar negeri?	Untuk saat ini kartu ATM J Trust Bank masih berlogo GPN dan tidak bisa melakukan transaksi diluar negeri.
9.	Apakah ada batasan (*limit*) harian untuk transaksi Tarik tunai di ATM?	Ya, limitnya adalah sebagai berikut: Regular Rp. 7.500.000 / hari Priority Rp. 10.000.000 / hari
10.	Apakah ada batasan (*limit*) harian untuk transaksi *Transfer* di ATM?	Ya, Rp. 25.000.000 / hari untuk transaksi transfer ke sesama J Trust Bank dan ke Bank lain di ATM.
11.	Apakah terdapat perbedaan layanan atau tampilan dengan adanya penggunaan sistem baru?	Tidak ada perbedaan layanan atau tampilan pada mesin ATM di sistem baru
12.	Bagaimana saya bisa mendapatkan informasi lebih lanjut tentang system ATM baru ini?	Tidak ada perubahan / perbedaan pada system baru di ATM. Informasi mengenai ATM hubungi Call Center 1500615.
13.	Apakah akan dikenakan biaya untuk kartu pengganti akibat perubahan system yang menyebabkan kartu saya tidak dapat digunakan?	Kartu lama tetap dapat digunakan. Tidak perlu mengganti kartu baru, kecuali rusak dan tidak bisa digunakan.