

REMINDER FOR ALL COMPLAINTS**Security message:**

Bapak/Ibu, Teknisi & Team Sales CIMB Niaga tidak di perkenankan menerima imbalan atau pembayaran dalam bentuk apapun. Mohon dapat berhati-hati terhadap penipuan yang mengatasnamakan CIMB Niaga

PENTING: PEMBUATAN CRM

Untuk setiap pembuatan CRM terkait keluhan Octo Merchant, mohon sertakan informasi detail terkait data merchant & insiden yang di alami :

- *Merchant ID atau MID, bisa di lihat pada bukti transaksi sebelumnya*
- *Nama merchant/Outlet (pastikan apakah nama sesuai dengan yang terdata di system Ascend)*
- *Alamat lokasi merchant (pastikan alamat sesuai dengan yang terdata di system)*
- *Interview merchant terkait request/ problem yang di alami, tanyakan response yang muncul pada aplikasi Octo merchant*
- *Mintakan contact pic merchant yang bisa dihubungi untuk koordinasi*

Daftar Isi

Apa itu Octo Merchant ?	3
Apa spesifikasi smartphone (Android) yang support Octo Merchant?.....	3
Bagaimana proses pengajuan Octo Merchant?.....	3
Bagaimana cara registrasi pada aplikasi Octo Merchant?	3
Bagaimana jika merchant tidak menerima email informasi MID/TID ?	7
Bagaimana jika merchant lupa password ?	10
Bagaimana jika merchant lupa User id ?	13
Bagaimana cara bertransaksi di Octo merchant?	15
Bagaimana jika merchant tidak menerima notifikasi transaksi berhasil?.....	17
Bagaimana jika notifikasi tidak ada tetapi customer merasa terdebit dan tidak bersedia transaksi kembali	21
Bagaimana cara refund transaksi pada Octo Merchant?	22
Bagaimana cara membuat User ID baru pada Terminal yang sama?.....	24
Bagaimana cara mengganti device untuk aplikasi Octo merchant yang sudah teregistrasi?.....	26
Bagaimana cara menonaktifkan sub user?.....	28
Bagaimana cara mengganti nomor ponsel yang sudah terdaftar di Aplikasi Octo Merchant?	30
Bagaimana cara melihat laporan transaksi pada Merchant portal ?.....	32
Bagaimana cara mengetahui program insentif di Octo Merchant?	35
Bagaimana cara menyampaikan keluhan atau request pada aplikasi Octo Merchant ?.....	36
Berapa kali limit kesalahan password sampai password terblokir ?	37
Bagaimana jika merchant tidak menerima pembayaran transaksinya?.....	37
Bagaimana jika QR merchant tidak terbaca oleh aplikasi ewallet customer?.....	37

1.	Apa itu Octo Merchant ?
	Octo merchant adalah aplikasi mobile CIMB Niaga, yang dikhususkan untuk merchant CIMB Niaga. Dengan aplikasi Octo Merchant, merchant CIMB Niaga akan dimudahkan dalam mengelola usahanya, hanya dalam genggaman tangan.
2.	Apa spesifikasi smartphone (Android) yang support Octo Merchant?
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimum OS : Android 5.0 2. ROM : 25 MB 3. RAM : 1GB 4. Untuk saat ini Octo merchant belum support untuk IOS
3.	Bagaimana proses pengajuan Octo Merchant?
	<p>Merchant bisa mengajukan menjadi merchant Octo bersamaan dengan pengajuan menjadi merchant CIMB Niaga atau jika merchant menginginkan Octo Merchant sebagai fitur tambahan maka dapat menghubungi cabang terdekat atau menghubungi 14042.</p> <p>a. Berikut data yang dibutuhkan untuk pengajuan Octo Merchant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Owner / PIC Merchant 2. Nama Outlet / Toko 3. Alamat Outlet / Toko 4. Nomor contact & email yang bisa dihubungi 5. Bisnis merchant bergerak dibidang apa <p>b. Jika melalui Call Centre maka Call Centre Create tiket CRM Permintaan menjadi merchant, ditujukan ke Merchant service</p> <p>c. Nanti permintaan akan di follow up oleh sales</p>
4.	Bagaimana cara registrasi pada aplikasi Octo Merchant?
	<p>4.1 Pastikan merchant sudah unduh aplikasi Octo Merchant</p> <p>4.2 Pastikan merchant sudah menerima email informasi MID & TID Octo merchant dari alamat email noreply@cimbniaga.co.id dengan <i>subject email</i> : <i>Selamat Bergabung di Octo Merchant CIMB Niaga</i></p>  <p>Untuk informasi lebih jelas Anda dapat klik link dibawah ini : www.branchlessbanking.cimbniaga.co.id</p> <p>ThankyouTerima kasih atas kepercayaan anda memilih layanan jasa perbankan CIMB Niaga..</p> <p>Octo Merchant CIMB Niaga</p>

4.3 Buka aplikasi Octo merchant, tampil halaman login kemudian pilih “Daftar di sini”



4.4 Klik “Lanjut”



4.5 Masukan Merchant ID (MID), Terminal ID (TID) dan nomor ponsel yang terdaftar



Registrasi

MERCHANT ID (MID)

TERMINAL ID (TID)

NOMOR PONSEL

Contoh: 08XXXXX

*Masukkan MID, TID & Nomor Ponsel sesuai informasi pada email notifikasi.

LANJUT

4.6 Merchant akan menerima SMS OTP dari CIMBNIaga dengan konten sebagai berikut “*Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan Registrasi di Octo Merchant adalah ****. Aktif 1 Menit*”

CIMBNIaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan Registrasi di Octo Merchant adalah 5452. Aktif 1 Menit

4.7 Masukkan OTP / Passcode yang didapat dari SMS CIMBNIaga pada aplikasi Octo merchant, kemudian pilih “Lanjut”



Verifikasi Akun

Masukkan 4 angka acak (OTP) yang terkirim ke nomor ponsel 081xxxx594

6m 58s

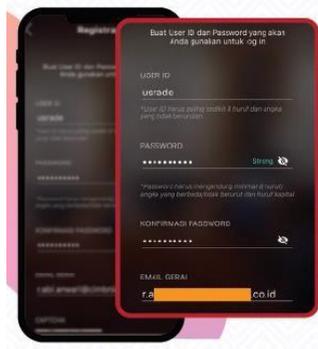
Kirim ulang kode OTP, klik di sini

LANJUT

4.8 Tampil halaman untuk membuat User id, pastikan merchant menghafal User id & password yang dibuat dan email yang di masukkan sesuai dengan email yang didaftarkan saat mengajukan Octo merchant. Dengan ketentuan sebagai berikut :

4.8.1 User id paling sedikit 8 huruf dan angka yang tidak berurutan

4.8.2 Password harus mengandung minimal 8 huruf/angka yang berbeda/tidak berurutan dan huruf kapital.



4.9 Jika data sudah sesuai, masukkan kode Captcha kemudian pilih "Lanjut". Sebagai informasi, kode Captcha hanya berupa angka, tidak ada huruf dan tidak ada batasan untuk kesalahan input captcha.

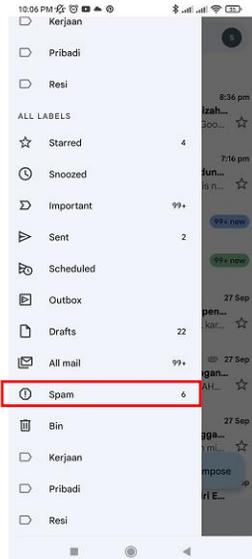


4.10 Aplikasi akan mengarahkan pada halaman utama Octo Merchant



5. Bagaimana jika merchant tidak menerima email informasi MID/TID ?

5.1 Arahkan merchant melakukan pengecekan ke Spam atau Junk email pada email merchant, Kemungkinan email notifikasi dianggap Spam atau junk email oleh aplikasi email pada device merchant



5.2 Jika email notifikasi tidak ada di Spam atau Junk email, maka team contact center 14042 melakukan verifikasi merchant dengan data-data berikut :

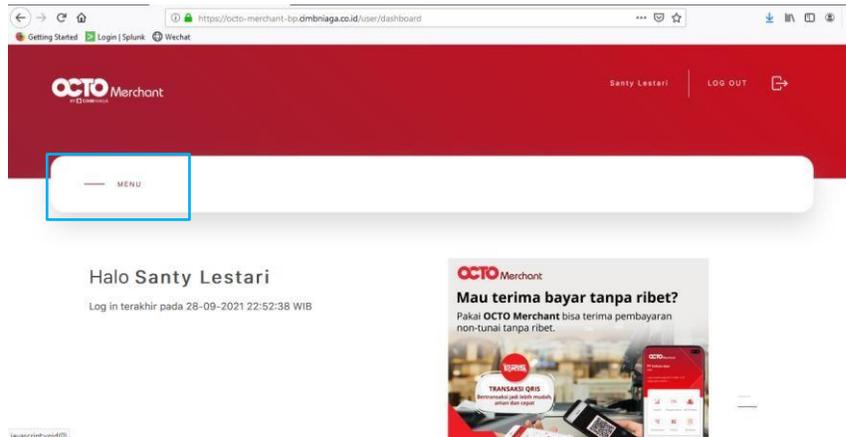
- 5.2.1 Nama Owner / PIC Merchant
- 5.2.2 Nama Outlet / Toko
- 5.2.3 Alamat Outlet / Toko
- 5.2.4 Nomor contact & email yang di daftarkan

5.3 Team contact center 14042 melakukan pengecekan pada Bank portal <https://octo-merchant-bp.cimbniaga.co.id/user/login> sebagai berikut :

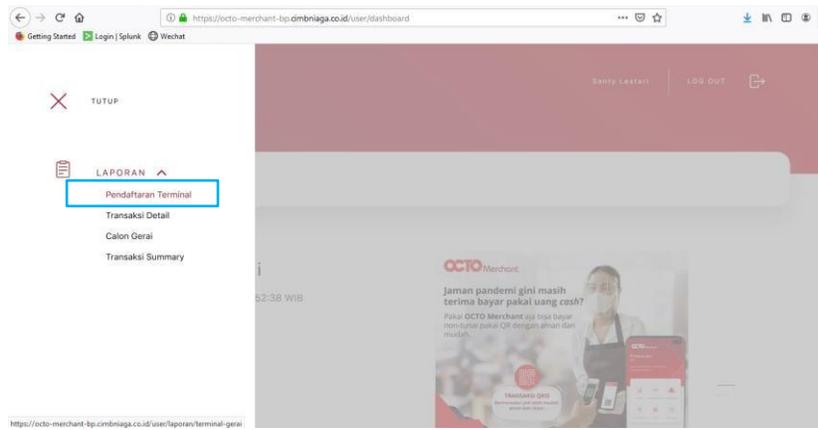
- 5.3.1 Login menggunakan user dan password Domain



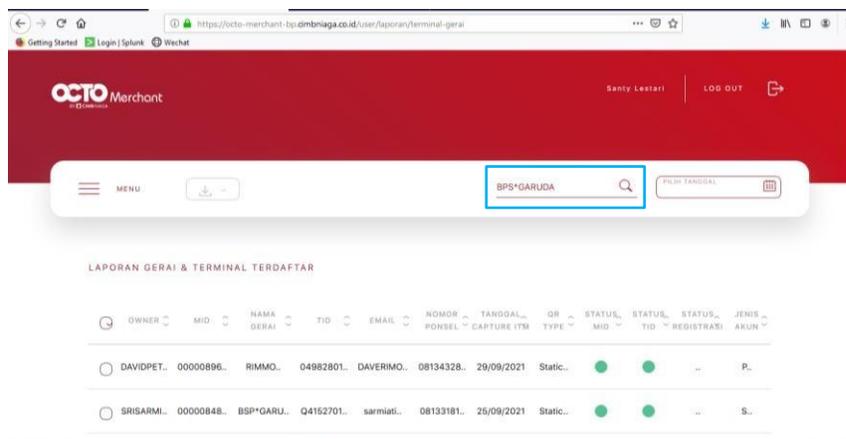
5.3.2 Pilih Menu



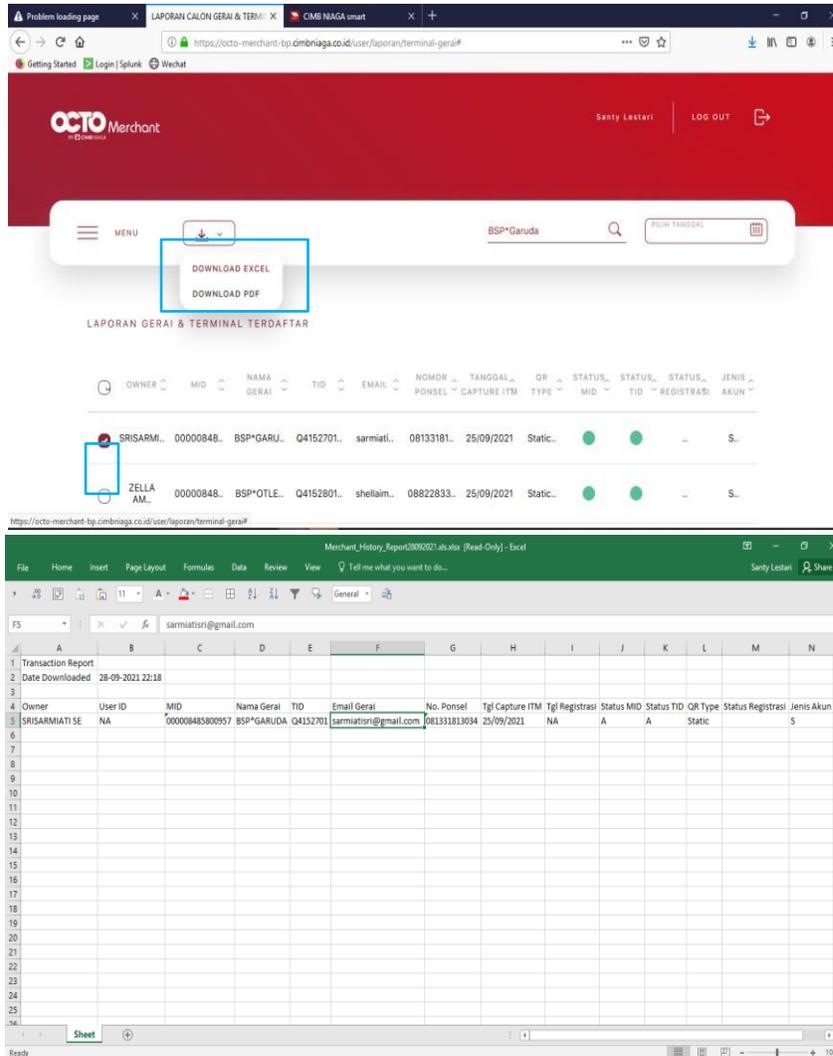
5.3.3 Pilih Sub menu Pendaftaran Terminal



5.3.4 Masukkan Nama merchant pada field pencarian, klik icon search



5.3.5 Ceklist pada kolom pertama pada data yang di inginkan, kemudian klik icon download. Pilih download to Excel.

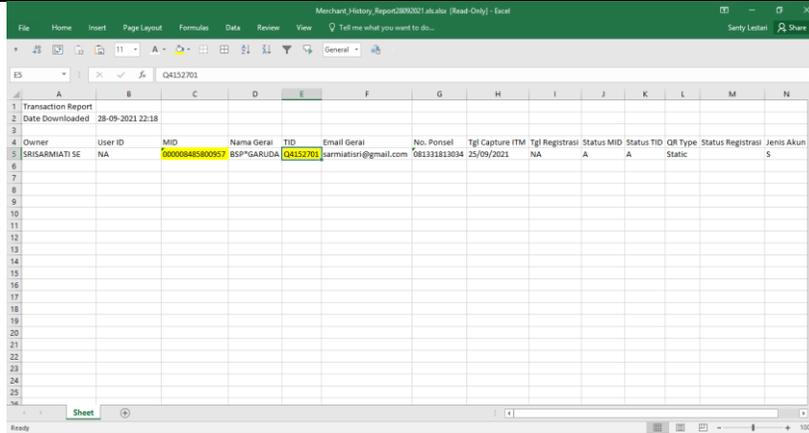


The screenshot shows the OCTO Merchant interface. A dropdown menu is open, highlighting the 'DOWNLOAD EXCEL' option. Below the menu, a table lists registered merchants. The first merchant, SRISARMI SE, is highlighted with a blue box. Below the screenshot, an Excel spreadsheet displays the downloaded data for this merchant.

Owner	User ID	MID	Nama Gerai	TID	Email Gerai	No. Ponsel	Tgl Capture ITM	Tgl Registrasi	Status MID	Status TID	QR Type	Status Registrasi	Jenis Akun
SRISARMI SE	NA	00000848580957	BSP*GARUDA	Q4152701	sarmiatrsri@gmail.com	081331813034	25/09/2021	NA	A	A	Static		S

5.3.6 Pastikan semua data yang diberikan merchant sudah sesuai. Jika email yang disebutkan merchant berbeda, arahkan merchant melakukan pengecekan pada email yang terdaftar.

5.3.7 Atau Team contact center 14042 bisa menginformasikan MID TID sesuai yang tercantum pada Excel yang sudah di download pada poin 5.3.5 setelah sebelumnya melakukan validasi merchant dengan menanyakan informasi alamat merchant dan nomor telpon PIC yang terdaftar di sistem.



Owner	User ID	MID	Nama Gerai	TID	Email Gerai	No. Ponsel	Tgl Capture ITM	Tgl Registrasi	Status MID	Status TID	QR Type	Status Registrasi	Jenis Akun
SRISARMATI SE	NA	00006445300957	BSP*GARUDA	04152701	sarmati@ gmail.com	081331813034	25/09/2021	NA	A	A	Static	S	S

- 5.3.8 Jika email yang terdaftar terdapat kesalahan penulisan atau tidak sesuai dengan informasi merchant, dan merchant request agar diperbaiki. Maka Agen 14042 membuat tiket CRM dengan kategori “Perubahan data Merchant” di tujuan ke Merchant Service.
- 5.3.9 Team Merchant service akan meneruskan ke team sales untuk perubahan data merchant

6. Bagaimana jika merchant lupa password ?

6.1 Buka aplikasi Octo Merchant, kemudian pilih “Lupa Kata Sandi”



6.2 Masukkan User id Merchant, kemudian klik “Lanjut”



- 6.3 Passcode akan dikirim ke nomor ponsel merchant yang terdaftar di Octo Merchant. Pengirim SMS CIMBNiaga dengan konten SMS “*Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan Lupa Password di Octo Merchant adalah ******”

CIMBNiaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan Lupa Password di Octo Merchant adalah [121102](#)

- 6.4 Masukkan passcode yang dikirim ke nomor ponsel merchant



- 6.5 Akan tampil halaman Ubah Kata Sandi, arahkan merchant ubah kata sandi dengan ketentuan sbb :
- 6.5.1 Password harus mengandung minimal 8 huruf/digit
 - 6.5.2 Password harus mengandung minimal 8 huruf/angka yang berbeda/tidak berurut dan huruf capital



- 6.6 Passcode akan dikirim ke nomor ponsel merchant yang terdaftar di Octo Merchant. Pengirim SMS CIMBNiaga dengan konten SMS “*Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan ganti Password di Octo Merchant adalah ****. Aktif 1 Menit*”

CIMBNiaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan ganti Password di Octo Merchant adalah 1791. Aktif 1 Menit

- 6.7 Masukkan kode OTP yang dikirimkan ke nomor ponsel merchant, kemudian pilih “Lanjut”.

klik di sini', and a 'LANJUT' button at the bottom." data-bbox="197 591 353 837"/>

6.8 Bila proses berhasil maka akan muncul notifikasi sukses di aplikasi Octo merchant



7. Bagaimana jika merchant lupa User id ?

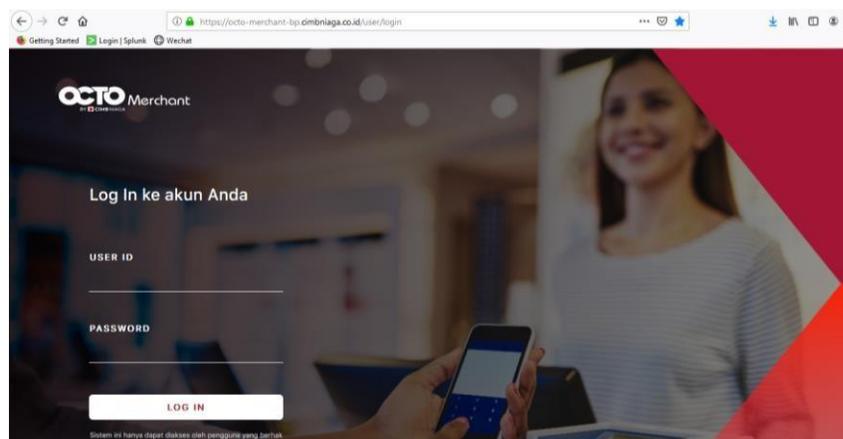
Jika merchant lupa User id, merchant bisa menghubungi 14042 dengan melengkapi data-data berikut :

7.1 Tanyakan ke merchant data-data berikut :

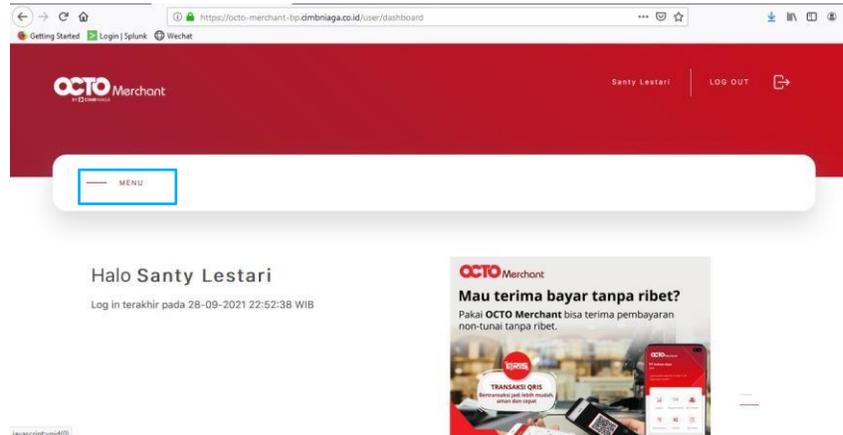
- 7.1.1 MID dan TID
- 7.1.2 Nama Owner / PIC Merchant
- 7.1.3 Nama Outlet / Toko
- 7.1.4 Alamat Outlet / Toko
- 7.1.5 Nomor contact & email yang didaftarkan

7.2 Team contact center 14042 melakukan pengecekan pada Bank portal <https://octo-merchant-bp.cimbniaga.co.id/user/login> sebagai berikut :

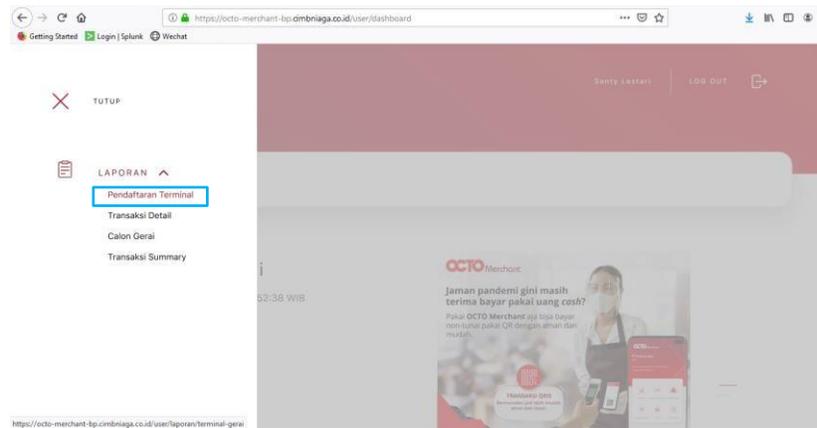
7.7.1 Login menggunakan user dan password Domain



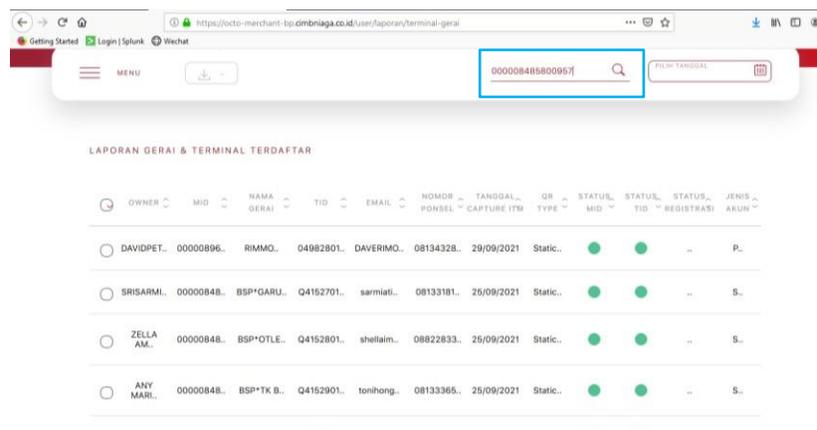
7.7.2 Pilih Menu



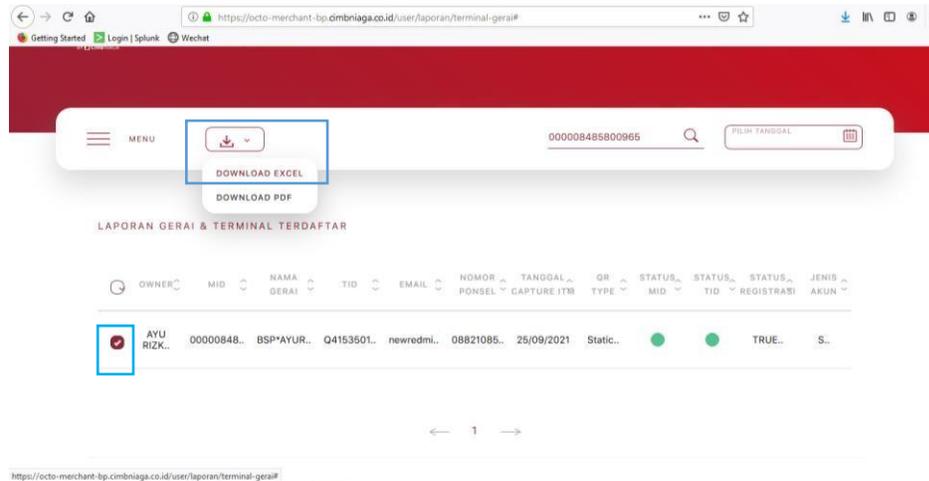
7.7.3 Pilih sub menu Pendaftaran Terminal



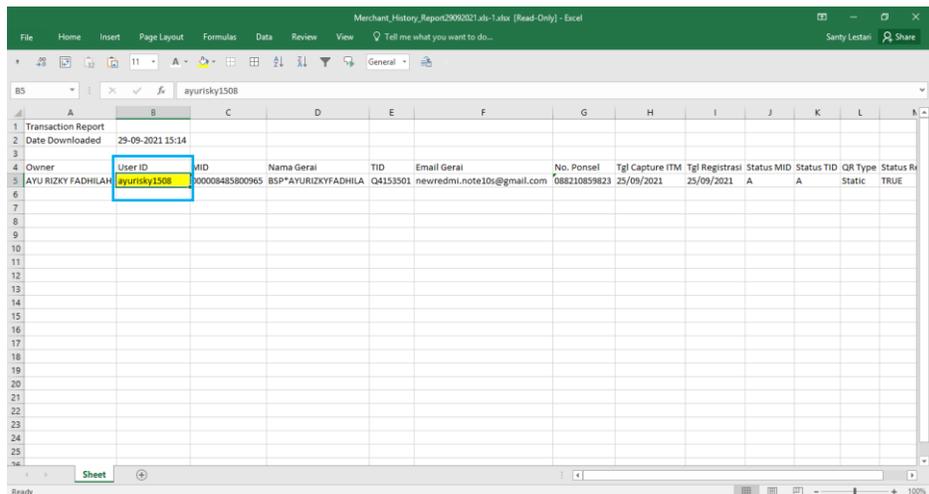
7.7.4 Masukkan MID merchant pada field pencarian, klik icon search



7.7.5 Ceklist pada kolom pertama pada data yang di inginkan, kemudian klik icon download. Pilih download to Excel.



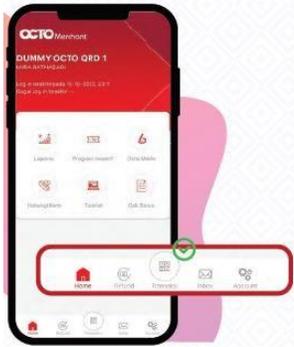
7.7.6 Pastikan semua data yang diberikan merchant sudah sesuai. Team contact center 14042 bisa menginformasikan User ID yang tercantum pada Excel yang sudah di download



8. Bagaimana cara bertransaksi di Octo merchant?

Berikut cara transaksi pada aplikasi Octo Merchant :

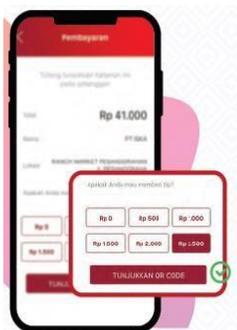
8.1 Buka aplikasi octo merchant, pilih icon “Transaksi”



8.2 Masukkan jumlah nominal transaksi, kemudian pilih “Lanjut”



8.3 Customer bisa memberikan Tip (optional), kemudian pilih “Tunjukkan QR Code”.
*Fasilitas Tip tidak diberikan ke semua merchant, hanya diberikan ke merchant yang request pada awal pengajuan menjadi Octo Merchant



8.4 QR code akan tampil pada aplikasi Octo Merchant, kemudian arahkan customer untuk scan menggunakan e wallet customer



8.5 Merchant akan menerima notifikasi transaksi berhasil



8.6 Merchant dapat mendownload bukti transaksi berhasil di aplikasi Octo merchant.



9. Bagaimana jika merchant tidak menerima notifikasi transaksi berhasil?

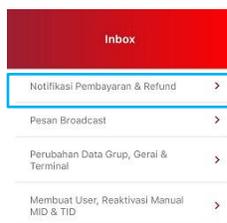
Jika merchant tidak menerima notifikasi transaksi, maka bisa di cek menggunakan cara berikut :

9.1 Pada aplikasi Octo merchant

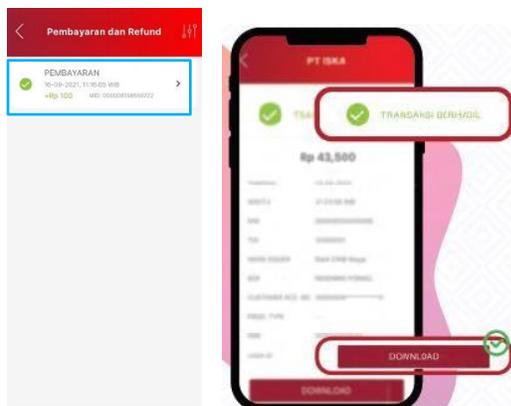
9.1.1 Pilih menu Inbox



9.1.2 Pilih menu Notifikasi Pembayaran & Refund



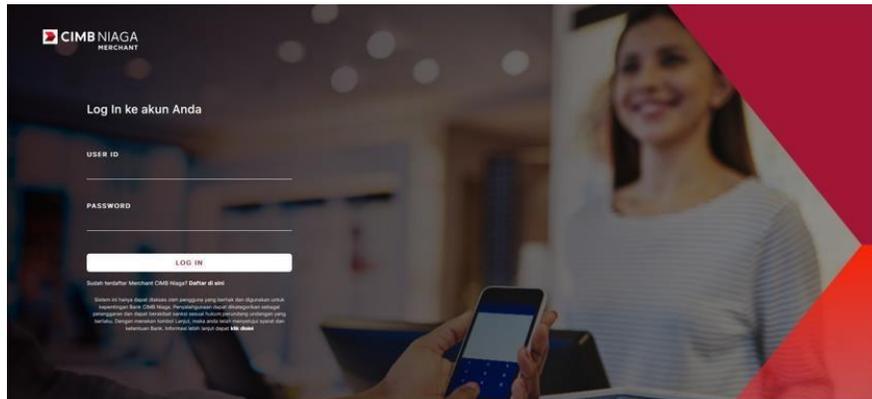
9.1.3 Pilih transaksi yang akan di cek



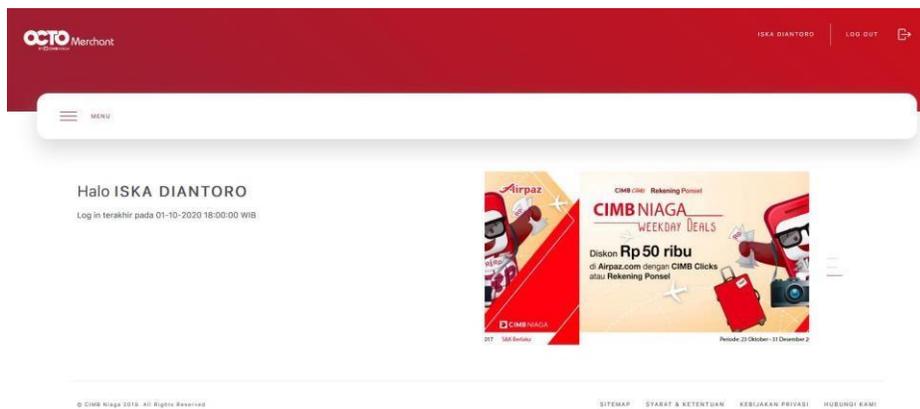
9.1.4 Jika dalam 5 menit status notifikasi tidak berubah atau notifikasi tidak muncul pada aplikasi maka transaksi di anggap gagal. Arahkan merchant bertransaksi kembali.

9.2 Pada Web Portal Merchant

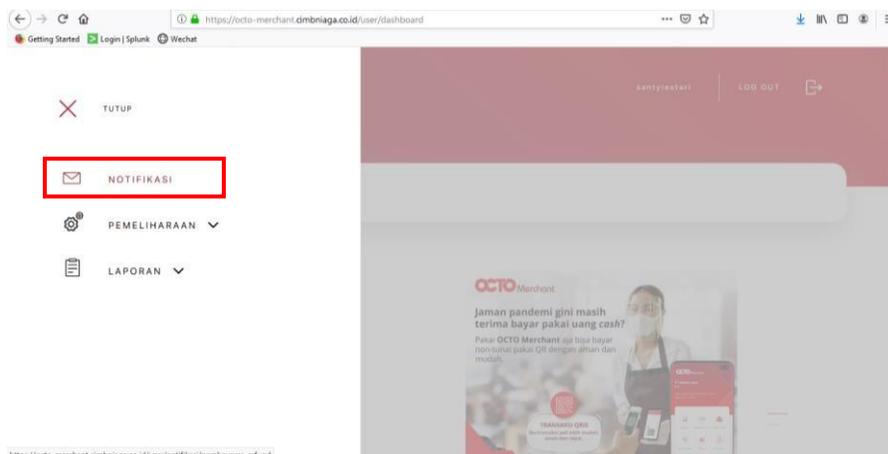
9.2.1 Merchant login ke web portal <https://octo-merchant.cimbniaga.co.id/user/login>



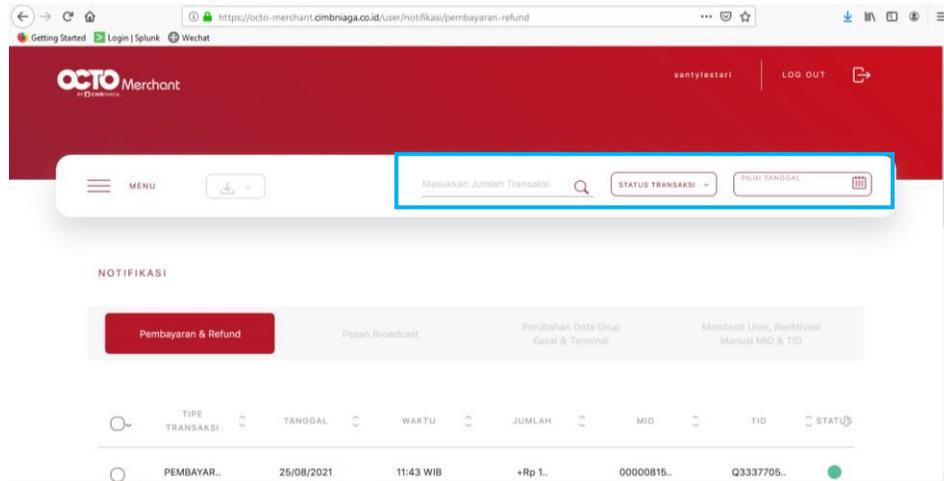
9.2.2 Masukkan User id dan password yang sama dengan Mobile apps. Tampil halaman utama web portal merchant



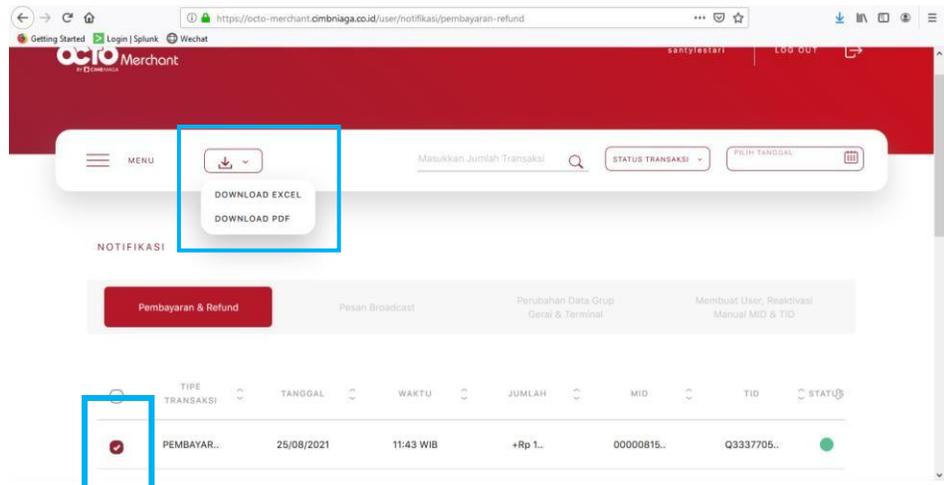
9.2.3 Pada halaman utama pilih “Menu” kemudian pilih menu “Notifikasi”



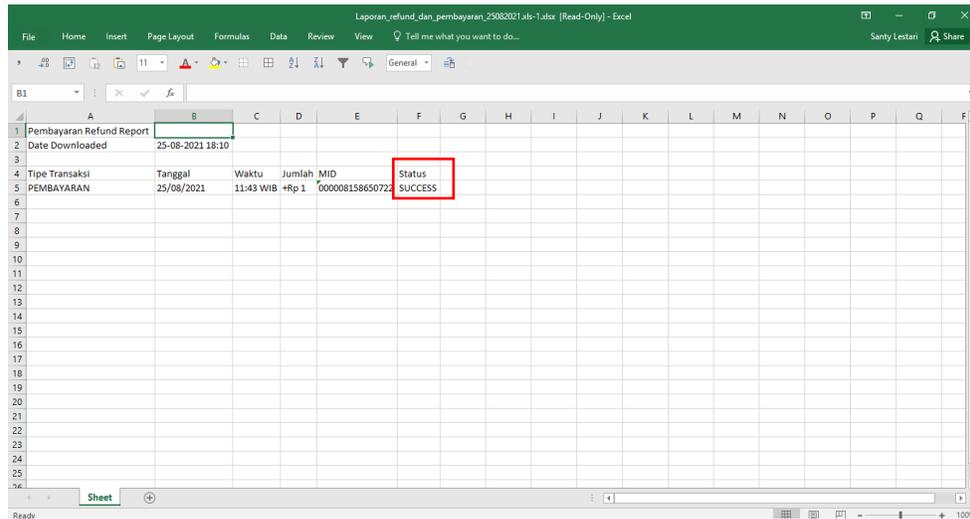
9.2.4 Pada menu Notifikasi, merchant bisa mencari dengan nominal transaksi yang diinginkan, status transaksi atau dengan tanggal transaksi



9.2.5 Hasil pencarian akan muncul di layar, kemudian merchant bisa memilih transaksi yang di inginkan dengan checklist pada kolom kemudian klik icon download



9.2.6 Pada hasil download keterangan status transaksi dapat dilihat di kolom status



Tipe Transaksi	Tanggal	Waktu	Jumlah	MID	Status
PEMBAYARAN	25/08/2021	11:43 WIB	+Rp 1	000008158650722	SUCCESS

9.3 Jika dalam 5 menit status notifikasi tidak berubah atau notifikasi tidak muncul pada aplikasi/merchant portal, maka transaksi di anggap gagal. Arahkan merchant bertransaksi kembali.

10. Bagaimana jika notifikasi tidak ada tetapi customer merasa terdebit dan tidak bersedia transaksi kembali?

Jika customer tidak bersedia melakukan transaksi kembali karena merasa dananya sudah terdebit, maka di lakukan proses manual sebagai berikut :

- 10.1 Arahkan merchant untuk meminta bukti bahwa transaksi sudah terdebit dari aplikasi ewallet customer.
- 10.2 Arahkan merchant membuat Berita Acara untuk proses permintaan debit manual. Dalam Berita Acara yang dibuat setidaknya berisi informasi :
 - 10.2.1 Data Merchant (MID, TID, Nama Merchant)
 - 10.2.2 Data Customer (Nomor kartu/Nomor Handphone yang terdaftar di aplikasi E wallet, Nama Issuer Bank)
 - 10.2.3 Tanggal transaksi
 - 10.2.4 Nominal transaksi
 - 10.2.5 Kronologis kejadian
 - 10.2.6 Pernyataan bersedia di debit kembali jika terjadi sanggahan dikemudian hari
- 10.3 Berita Acara dikirimkan via email di tujuan ke team Merchant Payment dan Merchant service unit
- 10.4 Sampaikan kepada merchant bahwa permintaan pendebitan manual selain Octo Mobile/CN, dilakukan melalui switcher dengan SLA 30 HK. Hasil dari proses ini bisa disetujui maupun ditolak oleh issuer dari aplikasi E wallet

11. Bagaimana cara refund transaksi pada Octo Merchant?

Berikut cara refund pada aplikasi Octo Merchant :

11.4 Ketentuan Refund :

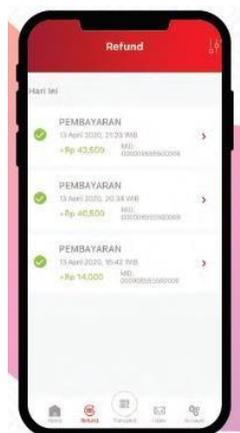
- 11.4.1 Refund hanya dapat dilakukan oleh User dengan level Senior Kasir, Supervisor dan Admin Owner
- 11.4.2 Transaksi yang dapat direfund hanya transaksi berhasil dengan batas waktu 3 hari sejak tanggal transaksi
- 11.4.3 Refund pada aplikasi Octo Merchant dapat dilakukan untuk partial refund, yaitu dengan menginput nominal refund yang kurang dari nilai transaksinya
- 11.4.4 Perlu diingat bahwa aplikasi Octo Merchant hanya dapat melakukan 1x refund, sehingga untuk sisa nominal dari partial tidak bisa direfund kembali melalui aplikasi Octo Merchant.

11.5 Cara melakukan Refund sebagai berikut :

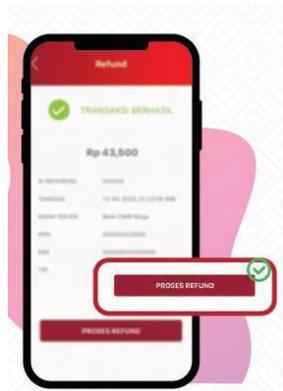
- 11.5.1 Pada aplikasi Octo merchant pilih icon Refund



- 11.5.2 Pilih transaksi yang akan di refund



11.5.3 Pilih “Proses Refund”



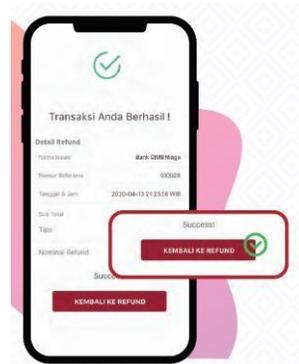
11.5.4 Masukkan jumlah refund yang di inginkan (nominal refund harus lebih kecil atau sama dengan nominal transaksi)



11.5.5 Masukkan password Octo Merchant, kemudian klik icon Proses Refund



11.5.6 Akan muncul notifikasi transaksi refund berhasil



11. Bagaimana cara membuat User ID baru pada Terminal yang sama?

Cara membuat user sebagai berikut :

11.1 Buka aplikasi Octo Merchant, masukkan user id dan password lalu pilih icon Masuk



11.2 Di halaman utama Octo Merchant, pilih icon "Pengaturan"

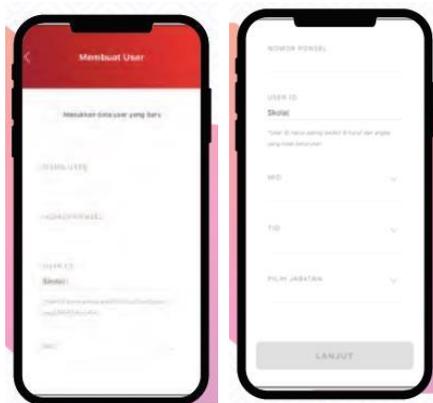


11.3 Pilih menu “Membuat User”



11.4 Masukkan data user yang baru :

- 11.4.1 Nama User
- 11.4.2 Nomor Ponsel
- 11.4.3 User ID
- 11.4.4 MID
- 11.4.5 TID
- 11.4.6 Pilih Jabatan (Kasir, Kasir Senior)
- 11.4.7 Pilih “Lanjut”



- 11.5 Jika sudah berhasil maka sms berisi informasi akun dan system generate password akan dikirim ke nomor ponsel SPV/Kasir yang didaftarkan. Kemudian SPV/Kasir bisa login dengan user dan password tersebut.

12. Bagaimana cara mengganti device untuk aplikasi Octo merchant yang sudah teregistrasi?

Untuk mengganti device, lakukan langkah berikut pada device yang baru :

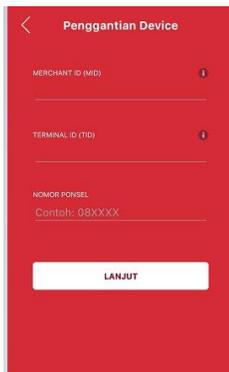
12.1 Buka aplikasi Octo merchant pada device yang baru, kemudian login menggunakan user id dan password dengan akses user admin/supervisor



12.2 Tampil konfirmasi “Apakah anda mau mengganti device?” pilih “Ya”



12.3 Tampil halaman penggantian device. Masukkan data Merchant ID (MID), Terminal ID (TID), dan nomor ponsel yang sudah terdaftar kemudian klik lanjut



12.4 OTP akan dikirimkan melalui SMS ke nomor yang terdaftar, dengan nama pengirim “CIMBNIaga” dengan konten SMS “ CIMBNIaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan penggantian Device di Octo Merchant adalah ****. Aktif dalam 1 Menit”

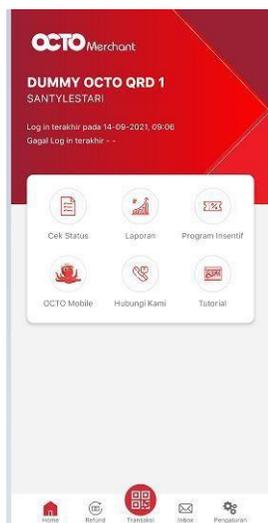
2 9:02 AM

CIMBNIaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk permintaan penggantian Device di Octo Merchant adalah 9349. Aktif 1 Menit

12.5 Pada aplikasi Octo Merchant, masukkan kode OTP yang di dapat dari SMS kemudian klik lanjut



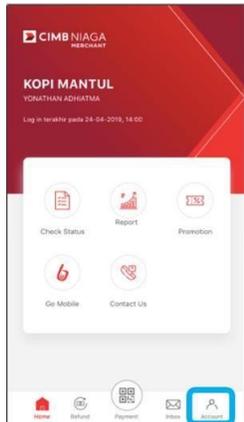
12.6 Jika proses berhasil, maka akan di arahkan ke halaman Utama Octo Merchant



13. Bagaimana cara menonaktifkan sub user?

Berikut langkah – langkah menonaktifkan sub user :

- 13.1 Penonaktifan sub user hanya dapat dilakukan oleh Admin Owner (Head Office / Main Merchant) atau Supervisor (Cabang / Sub Merchant)
- 13.2 Buka aplikasi Octo Merchant, kemudian pilih menu Pengaturan



- 13.3 Pada screen Account pilih menu Pemeliharaan Data User



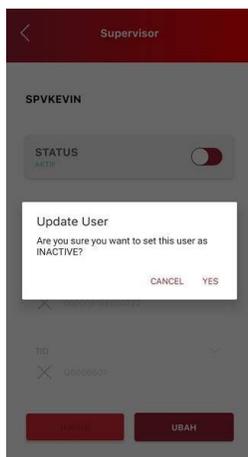
- 13.4 Pilih user yang akan dinonaktifkan



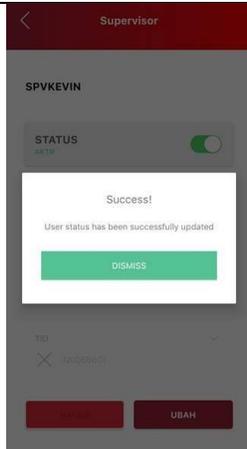
13.5 Geser status ke arah kiri, sehingga status user menjadi berwarna merah



13.6 Muncul pop up konfirmasi, kemudian pilih "Yes"



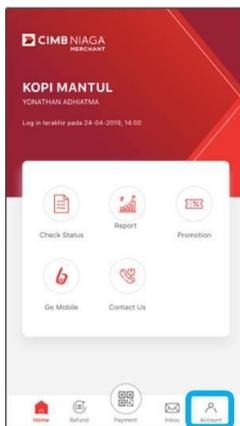
13.7 Jika proses berhasil akan muncul pop up proses Success



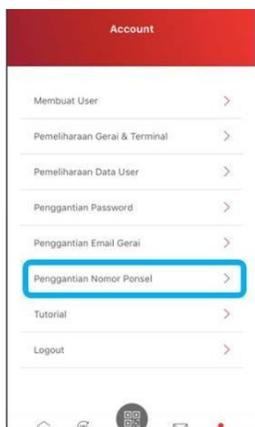
14. Bagaimana cara mengganti nomor ponsel yang sudah terdaftar di Aplikasi Octo Merchant?

Berikut langkah – langkah mengganti nomor ponsel :

14.1 Buka aplikasi octo Merchant, pilih menu pengaturan



14.2 Pada screen Account, pilih menu Penggantian Nomor Ponsel



14.3 Masukkan nomor ponsel yang baru dan konfirmasi nomor baru, kemudian pilih “Lanjut”



14.4 Masukkan password admin atau supervisor, lalu klik tombol simpan



14.5 Kode OTP akan di kirimkan ke nomor ponsel yang baru, dengan nama pengirim “CIMBNiaga” dengan konten SMS “ CIMBNiaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk No HP di Octo Merchant adalah ****. Aktif dalam 1 Menit”

CIMBNiaga : Jangan berikan kepada siapapun. Passcode anda untuk perubahan No HP di Octo Merchant adalah 4852. Aktif 1 Menit

14.6 Pada aplikasi Octo Merchant, masukkan kode OTP yang di dapat melalui SMS kemudian pilih “Lanjut”

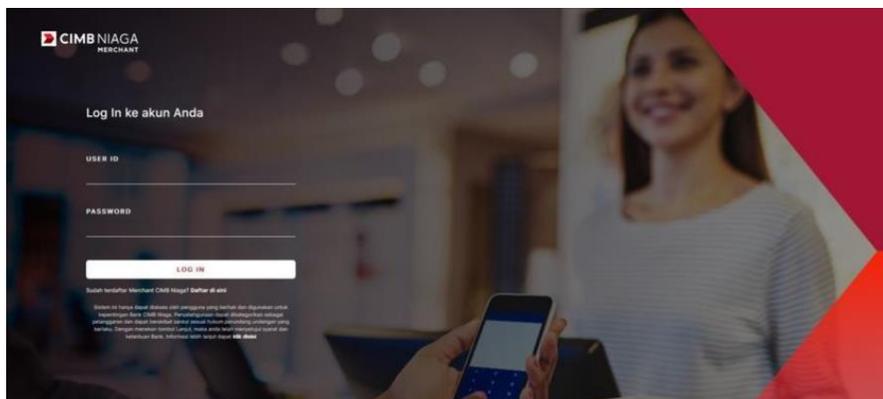


14.7 Jika proses berhasil akan muncul notifikasi Sukses

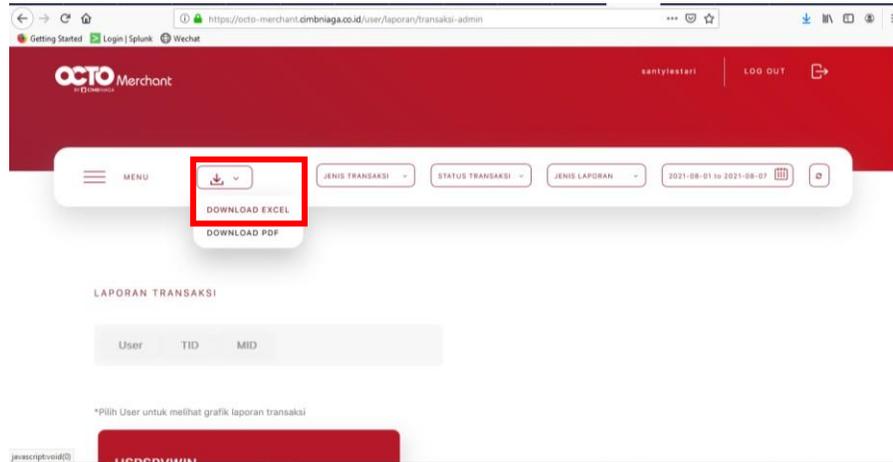


15. Bagaimana cara melihat laporan transaksi pada Merchant portal ?

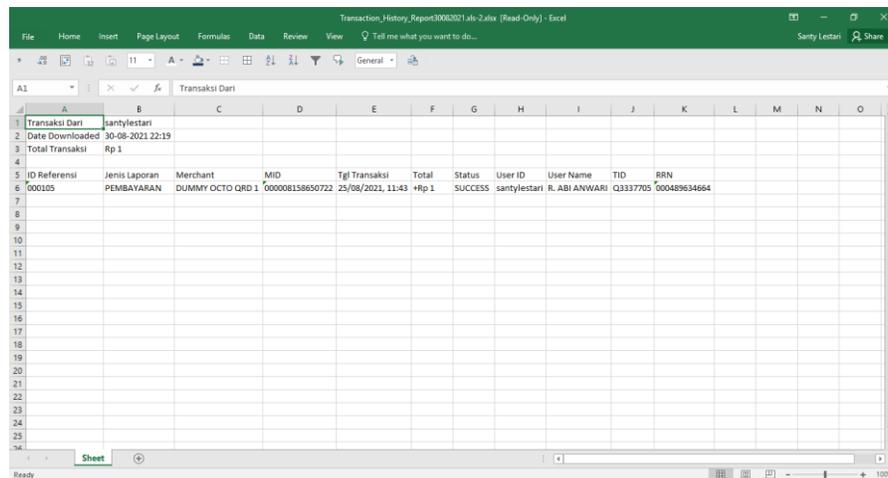
15.1 Merchant login ke web portal <https://octo-merchant.cimbniaga.co.id/user/login> menggunakan user id yang sama dengan aplikasi Octo merchant. User yang dapat akses ke web portal hanya user dengan akses Owner, User admin dan Supervisor.



15.5 Pilih user yang akan dilakukan download laporan, kemudian pilih Icon download dan pilih format data hasil download yang diinginkan.



15.6 Hasil download akan ditampilkan



The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Transaction_History_Report300820214b-2.xlsx (Read-Only) - Excel'. The spreadsheet contains the following data:

ID Referensi	Jenis Laporan	Merchant	MID	Tgl Transaksi	Total	Status	User ID	User Name	TID	BRN
000105	PEMBAYARAN	DUMMY OCTO QRD 1	000008158650722	25/08/2021, 11:43	+Rp 1	SUCCESS	santylestari	R. ABI ANWARU	Q333705	000489634664

16. Bagaimana cara mengetahui program insentif di Octo Merchant?

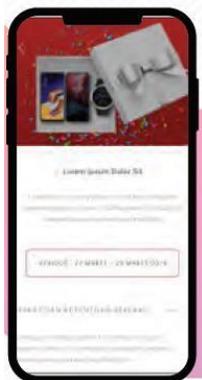
16.1 Pada menu utama Octo Merchant Klik icon Program Insentif



16.2 Klik promo pada list



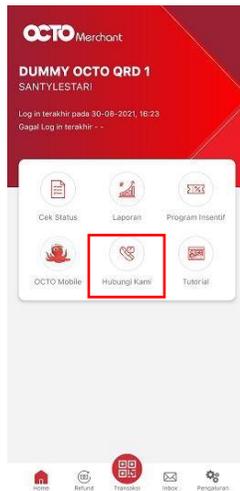
16.3 Detail promo akan muncul pada display



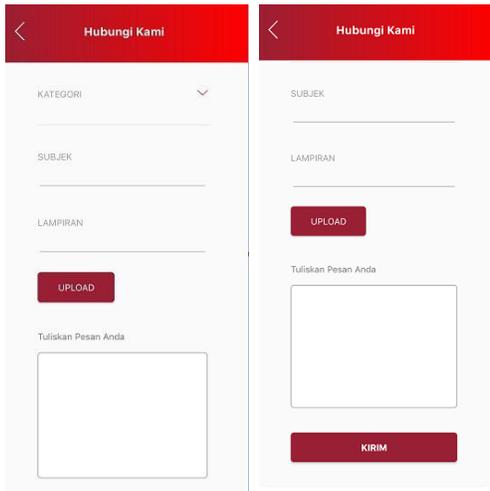
17. Bagaimana cara menyampaikan keluhan atau request pada aplikasi Octo Merchant ?

Selain merchant menghubungi 14042, aplikasi Octo merchant juga sudah dilengkapi dengan fitur pelaporan sebagai berikut :

17.1 Pada halaman utama aplikasi Octo Merchant, klik Icon “Hubungi Kami”



17.2 Pilih kategori pada drop list (Klaim/Komplain, Pertanyaan, Permintaan), tulis Subjek, upload lampiran jika ada, kemudian tuliskan keterangan atau deskripsi masalahnya. Kemudian klik icon Kirim.

The image displays two sequential screenshots of the 'Hubungi Kami' (Contact Us) form. The left screenshot shows the form with a red header and a back arrow. It features a 'KATEGORI' dropdown menu, a 'SUBJEK' text field, a 'LAMPIRAN' text field, an 'UPLOAD' button, and a 'Tuliskan Pesan Anda' text area. The right screenshot shows the same form, but with the 'SUBJEK' field filled, the 'LAMPIRAN' field filled, and the 'KIRIM' button highlighted in red.

17.3 Laporan Merchant akan terkirim ke email contact center 14041@cimbniaga.co.id

17.4 Team Contact center 14041 membuat tiket CRM sesuai dengan kategori laporan dari merchant

18.	Berapa kali limit kesalahan password sampai password terblokir ?
	Password Octo merchant akan terblokir jika merchant salah memasukkan password 3X berturut- turut. Dan password akan otomatis released setelah 24 Jam sejak terblokir.
19.	Bagaimana jika merchant tidak menerima pembayaran transaksinya?
	Jika dalam 5 menit setelah transaksi merchant tidak menerima pembayaran, maka transaksi akan dianggap gagal bayar oleh system dan akan ada pengembalian dana otomatis pada sisi customer.
20.	Bagaimana jika QR merchant tidak terbaca oleh aplikasi ewallet customer?
	Pastikan aplikasi scanner QR yang digunakan oleh Customer sudah mendukung QRIS (QR Standar Indonesia)