

# FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)

**PT. MITRA GLOBAL INVESTASI**

[ALAMAT KANTOR]



## I. Frequently Asked Question

### A. Seputar AED

Pertanyaan	Jawaban
<b>Apa itu AED?</b>	AED adalah sebuah token dari teknologi blockchain. Setiap transaksi yang terkait dengan pembelian, penjualan, transfer, penukaran token, dll akan dikenakan biaya tertentu dalam bentuk token. Biaya akan disesuaikan berdasarkan jenis transaksi dan beberapa properti transaksi lainnya yang ditetapkan pada saat pembuatan transaksi.
<b>Apa itu PT. MITRA GLOBAL INVESTASI (MGI)</b>	merupakan perusahaan yang didirikan berdasarkan akta pendirian no. [...] tertanggal [...] dan telah mendapatkan pengesahan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia no. [...]. Terbentuknya perusahaan ini didasarkan atas mendukung kemajuan teknologi kripto di Indonesia, menciptakan ekosistem yang menunjang kebutuhan dalam perkembangan teknologi pada masyarakat Indonesia, sehingga teknologi ini dapat digunakan oleh masyarakat luas.
<b>Dimana lokasi AED dan SMD?</b>	[.....]
<b>Apa keuntungan menggunakan AED?</b>	a) AED merupakan token yang memberikan nilai volatilitas berdasarkan pergerakan pasar kripto; b) AED merupakan turunan dari coin ETH yang mengutamakan teknologi keamanan dalam integrasinya nya dan kecepatan dalam transaksi. Sehingga sangat mendukung komunitas dalam pengembangannya sendiri; c) AED berada pada blockchain ETH yang memprioritaskan keamanan system blockchain itu sendiri. d) AED memiliki visi misi merevolusi dalam sistem pembiayaan permodalan perusahaan dalam penggunaan pada ekosistem blockchain.
<b>Bagaimana cara menghubungi pelayanan pelanggan AED?</b>	Kamu dapat menghubungi Pelayanan Pelanggan Senin s/d Jumat jam 08.00 – 22.00 1. Melalui telepon di nomor XXX 2. Melalui whatsapp di nomor XXX 3. Melalui email aedcoin.io@gmail.com
<b>Bagaimana cara melaporkan akun palsu/bukan milik?</b>	Silahkan memberikan persyaratan seperti: 1. Surat Laporan Kepolisian; 2. Foto Diri Terbaru Uk. 5R; 3. Foto Diri Dengan Memposisikan Wajah dan KTP Secara Jelas Uk. 5R; 4. Foto Copy KTP; 5. Bersedia Melakukan Panggilan Video Untuk Investigasi Lanjutan; 6. Surat Pernyataan Tidak Memiliki Akun AED

	<p>Kirimkan persyaratan tersebut ke email AED: aedcoin.io@gmail.com dan kirimkan berkas asli ke Kantor [.....]</p> <p>Note: Kami akan melakukan investigasi terhadap laporan kamu dengan jangka waktu 7 hari kerja setelah berkas diterima.</p>
--	---

## B. Pendaftaran & Masuk

Pertanyaan	Jawaban
<p><b>Mengapa saya tidak bisa masuk (<i>login</i>) ke situs?</b></p>	<p>Kegagalan <i>login</i> Anda dapat disebabkan oleh salah satu alasan berikut ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Keterbatasan Sistem</b> Sebagai bagian dari upaya AED dalam menjadi yang terdepan pada system token kripto terkemuka yang menciptakan pengalaman bertransaksi yang aman dan menyenangkan bagi pengguna kami, keterbatasan sistem telah kami terapkan. Anda dianjurkan untuk menikmati layanan AED dengan menggunakan perangkat dan akun Anda sendiri untuk mencegah adanya gangguan dalam pengalaman Anda di AED.</li> <li><b>2. Penutupan Akun secara Permanen</b> Kami akan menutup akun pengguna yang terbukti terlibat dalam pelanggaran Kebijakan AED. Pengguna-pengguna tersebut tidak akan dapat <i>login</i> ke situs AED untuk alasan keamanan.</li> </ol>
<p><b>1. Dapatkah saya menggunakan akun AED saya di perangkat lain?</b></p> <p><b>2. Bagaimana cara menutup akun saya pada perangkat yang sudah tidak saya gunakan?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tahap 1</b> Ya, Anda dapat menggunakan akun AED Anda di perangkat lain. Yang Anda perlukan hanyalah masuk ke akun AED Anda menggunakan email dan password yang telah anda registrasi dan melakukan verifikasi email tersebut.</li> <li>• <b>Tahap 2</b> Jika Anda ingin melakukan tutup akun pada perangkat yang sebelumnya silahkan menghubungi layanan pelanggan kami untuk mendapatkan instruksi lebih lanjut</li> </ul>
<p><b>Mengapa saya tidak dapat megakses akun AED saya tanpa verifikasi email?</b></p>	<p>Untuk meningkatkan keamanan akun Anda, mohon untuk verifikasi perangkat yang Anda gunakan dengan link yang telah dikirimkan email yang terdaftar pada akun Anda.</p>

### C. Menu Top Up

Pertanyaan	Jawaban
<p>1. Mengapa isi Top Up saya tidak masuk ke AED?</p> <p>2. Mengapa Top Up saya tidak sesuai pada saat saya melakukan transfer?</p>	<p>• <b>Tahap 1</b> Top Up akan dilakukan oleh pengguna melalui exchanger yang menyediakan token kripto AED yang kemudian pengguna melakukan transfer aset token AED dari wallet exchanger terkait kepada wallet atau dompet AED berupa token AED Silahkan Anda melampirkan bukti transaksi yang Anda lakukan kepada Pelayanan Pelanggan AED.</p> <p>• <b>Tahap 2</b> Pada saat melakukan transfer aset dari wallet exchanger kepada wallet AED maka pengguna akan dikenakan biaya admin (gas fee) yang tertera dalam laman exchanger masing-masing mengenai informasi biaya.</p>
Bank apa saja yang dapat digunakan untuk Top Up?	Bank yang dapat digunakan untuk melakukan Top Up merupakan kebijakan dari exchanger masing-masing yang menyediakan aset token kripto AED

### D. Menu Transfer

Pertanyaan	Jawaban
<b>Transfer aset Ke Sesama Pengguna AED</b>	
Apa itu transfer?	Menu transfer pada situs AED adalah menu untuk melakukan transfer ke sesama pengguna AED.
Bagaimana cara transfer aset ke sesama pengguna AED?	<p>Anda dapat melakukan transfer token AED ke sesama pengguna dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu "transfer"</li> <li>2. Klik menu "Transfer"</li> <li>3. Klik "masukan kode wallet yang tertera dalam penerima wallet"</li> <li>4. Pilih "klik ok/transfer sekarang"</li> <li>5. OTP akan dikirimkan melalui email anda yang telah didaftarkan pada akun AED untuk dapat diisi sebelum kegiatan transfer di proses</li> <li>6. Apabila OTP telah dimasukan maka perpindahan aset akan segera di proses</li> <li>7. pastikan kode wallet yang dimasukan telah sesuai karena kesalahan kode tujuan wallet tidak dapat dikembalikan dan bukan dari tanggung jawab kami</li> </ol>
Bagaimana cara transfer ke wallet yang lain nya?	<p>Anda dapat melakukan transfer dana atau aset kripto AED apabila dompet digital yang dituju telah menyediakan sistem atau aset berjenis token AED dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu "transfer"</li> <li>2. Klik menu "Transfer"</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Klik “masukan kode wallet yang tertera dalam penerima wallet”</li> <li>4. Pilih “klik ok/transfer sekarang”</li> <li>5. OTP akan dikirimkan melalui email anda yang telah didaftarkan pada akun AED untuk dapat diisikan sebelum kegiatan transfer di proses</li> <li>6. Apabila OTP telah dimasukkan maka perpindahan aset akan segera di proses</li> <li>7. pastikan kode wallet yang dimasukkan telah sesuai karena kesalahan kode tujuan wallet tidak dapat dikembalikan dan bukan dari tanggung jawab kami</li> </ol>
<p><b>1. Mengapa saya tidak mendapatkan Pemberitahuan (Notifikasi) transfer dana masuk dan / atau keluar?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tahap 1</b> Anda dapat melakukan pemeriksaan pada aplikasi AED dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “dompet”</li> <li>2. Klik menu “Riwayat transfer”</li> </ol> </li> </ul>

#### E. Menu Pindai

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu Pindai?	Menu Pindai pada situs AED adalah alat untuk mempermudah dalam melakukan transaksi Top Up menggunakan situs layanan AED dengan melakukan pindai kode QR.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengapa saya tidak bisa melakukan pembayaran?</li> <li>2. Kenapa pada saat melakukan pemindaian QR tampilan hanya mutar-mutar saja?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pastikan sinyal operator nomor telepon yang digunakan tidak bermasalah.</li> <li>2. Pastikan Balance Anda mencukupi untuk melakukan pembayaran</li> </ol>
Bagaimana cara mempergunakan Pindai?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klik menu ‘Scan QR’ Arahkan kamera ke Kode QR untuk melakukan pembayaran Top Up.</li> </ol>

#### F. Menu Riwayat

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu riwayat?	Riwayat yang terdapat pada situs layanan AED adalah sebuah riwayat transaksi yang dilakukan pada akun AED pengguna
Apa itu riwayat project?	Riwayat project adalah daftar project yang telah selesai dijalankan pada situs layanan AED

#### G. Referral

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu referral?	Deretan angka, huruf, simbol, atau gabungan ketiganya yang digunakan untuk mengajak orang melakukan

	pembelian suatu produk maupun bergabung ke dalam platform AED.
<b>Saya telah bagikan kode referral namun saya tidak mendapatkan bonus?</b>	Hal ini disebabkan karena teman yang Anda bagikan kode referral tidak menggunakan kode milik Anda.
<b>Dimana saya dapat melihat riwayat undangan saya?</b>	Riwayat undangan menunjukkan total teman yang berhasil di undang.  Anda dapat melihat riwayat undangan: 1. Pilih menu "Akun" 2. Klik "Undangan saya" Anda dapat melihat Riwayat undangan.
<b>Bagaimana cara teman saya menerima undangan saya?</b>	Setelah Anda membagikan kode referral, teman Anda perlu mengikuti langkah ini: 1. Membuka laman situs AED 2. Buat akun AED 3. Gunakan kode referral Anda pada saat teman Anda melakukan Pendaftaran ( <i>registrasi</i> ).

#### H. Menu Notifikasi

Pertanyaan	Jawaban
<b>Apa itu Notifikasi?</b>	Notifikasi adalah fitur dimana Anda akan mendapatkan pemberitahuan mengenai penggunaan situs laman AED

#### I. Akun

Pertanyaan	Jawaban
<b>Bagaimana cara melakukan pendaftaran ke AED?</b>	1. Membuka situs layanan AED di <a href="https://AED.buatdev.com/">https://AED.buatdev.com/</a> 2. Masukkan nomor ponsel atau email yang ingin Anda daftarkan. email yang didaftarkan akan menjadi ID AED kamu. 3. Isi nama lengkapmu sesuai KTP. 4. Isi alamat email yang aktif. 5. Isi jenis kelaminmu sesuai KTP. 6. verifikasi email dengan mengklik link yang telah dikirimkan ke email yang didaftarkan 7. Ikuti langkah-langkah selanjutnya untuk menyelesaikan proses pendaftaran.
<b>Bagaimana cara mengganti nama dikarnakan nama saya berbeda pada identitas?</b>	Sesuai dengan syarat dan ketentuan, saat ini nama akun bersifat permanen sehingga tidak bisa diubah. Pastikan nama akun yang kamu buat sudah sesuai dengan identitas kamu.
<b>Bagaimana cara mengganti email?</b>	Email tidak dapat diganti lagi setelah didaftarkan
<b>Bagaimana cara mengganti jenis kelamin?</b>	Untuk saat ini Anda belum dapat mengganti jenis kelamin.
<b>Bagaimana cara mengganti nomor ponsel?</b>	Anda dapat melakukan perubahan nomor ponsel pada Aplikasi dengan langkah:

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “Akun”</li> <li>2. Silahkan klik “Change phone Number” untuk melakukan perubahan nomor ponsel.</li> <li>3. Silahkan masukan nomor ponsel Anda yang baru</li> <li>4. Klik “Konfirmasi”</li> </ol>
<b>Bagaimana cara menutup akun AED saya?</b>	<p>Tutup akun adalah permanen dan tidak dapat dipulihkan kembali. Setelah akun Anda sukses di tutup&amp;di hapus, Anda tidak akan dapat masuk/login dan melihat riwayat akun Anda lagi.</p> <p>Anda dapat mengikuti langkah berikut untuk tutup akun AED:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “Akun”</li> <li>2. Pilih “Keamanan dan Perlindungan”</li> <li>3. Pilih “Tutup Akun”</li> <li>4. Klik “Yes,I’ve read and agree” pastikan menyetujui close account dilakukan</li> <li>5. Pilih icon sticker &amp; alasan menutup akun</li> <li>6. Klik “Lanjutkan”</li> <li>7. Masukkan “Kode Konfirmasi OTP”</li> <li>8. Akun Anda dalam proses penutupan</li> </ol> <p>Note: Jika Anda melakukan tutup akun maka semua data yang tersimpan pada situs laman AED akan otomatis terhapus.</p>
<b>Bagaimana cara membatalkan pembekuan akun?</b>	Anda dapat menghubungi pelayanan pelanggan kami untuk membantu mengakses kembali akun Anda.
<b>Mengapa akun saya diblokir?</b>	AED memblokir akun pengguna yang melanggar Syarat dan Ketentuan. Pastikan bahwa Anda telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam Syarat dan Ketentuan. Jika Anda merasa tidak melakukan pelanggaran yang ada di bagian Syarat dan Ketentuan AED namun akun diblokir, silakan Hubungi Pelayanan Pelanggan Kami.
<b>Mengapa saya tidak bisa melakukan pendaftaran akun AED?</b>	<p>Apabila Anda tidak dapat mendaftar akun AED, kemungkinan hal itu terjadi karena adanya kendala teknis pada saat-saat berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Anda melakukan registrasi dengan email yang sudah terdaftar</li> <li>2.Tidak menerima kode verifikasi via email aktivasi akun saat Anda melakukan pendaftaran baik dengan menggunakan email</li> </ol> <p>Untuk itu, Anda dapat menghubungi Pelayanan Pelanggan dengan melampirkan screenshot atau video atas kendala yang ditemui.</p>
<b>Bagaimana menjaga keamanan akun AED saya?</b>	<p>Untuk mencegah penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, pastikan Anda memahami panduan keamanan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangan mudah percaya pada pihak yang mengaku sebagai karyawan AED atau pihak berwajib (Polisi,</li> </ol>

	<p>Bea Cukai), dan jangan memberitahukan data pribadi atau mentransfer sejumlah dana ke pihak tersebut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Waspadalah jika Anda diminta untuk mengakses sebuah link oleh pihak lain. Jangan mengakses link yang mengharuskan Anda untuk menginput username dan password.</li> <li>3. Ganti <i>password</i> akun AED dan akun email pribadi Anda secara berkala dan jangan menggunakan password yang sama.</li> <li>4. Semua promo dan informasi akan dipublikasikan melalui channel resmi AED, seperti website <a href="https://AED.buatdev.com/">https://AED.buatdev.com/</a>, email dengan domain <a href="mailto:info@AEDtoken.com">info@AEDtoken.com</a> atau lewat media sosial resmi AED di Facebook, Twitter, Instagram, dan Blog AED. Kenali akun resmi AED dengan baik.</li> </ol>

#### J. Reward

<b>Apa itu reward?</b>	Reward adalah keuntungan berupa Token AED yang telah ditentukan oleh Project Owner kepada Investor dari Project yang ditawarkan Project Owner dalam platform.
<b>Bagaimana saya melihat reward yang didapati?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masuk ke dalam menu pool</li> <li>2. Masuk ke dalam project detail</li> <li>3. Di dalam project akan ditampilkan besaran presentase reward yang telah ditentukan oleh project owner kepada investor</li> </ol>
<b>Bagaimana cara saya mengklaim reward?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investor mengikuti pooling terhadap project yang ditawarkan oleh beberapa project owner pada platform situs AED.</li> <li>2. Menghubungkan dompet digital kripto yang disediakan oleh platform situs AED</li> <li>3. Investor yang telah menghubungkan dompet digital kripto dengan platform, dapat melakukan klaim reward melalui situs AED</li> <li>4. Masuk ke menu pool</li> <li>5. Masuk ke dalam project yang sedang diikuti</li> <li>6. Apabila reward sudah tersedia, investor dapat melakukan klik pada tulisan "send reward"</li> <li>7. Apabila klaim sudah berhasil, reward berupa Token AED akan masuk ke dalam dompet digital kripto.</li> </ol>