

## Bank Mega Luncurkan MILA, Layanan Digital Customer Service

Jakarta, 3 Desember 2019. PT Bank Mega Tbk (“Bank Mega”) meluncurkan **Mila-Mega Intelligent Assistant**, layanan perbankan melalui fitur chatbot. Layanan digital baru ini dihadirkan untuk meningkatkan akses nasabah terhadap layanan Bank Mega. Peluncuran tersebut dilakukan oleh Direktur Utama Bank Mega Kostaman Thayib didampingi oleh Direktur Operasional dan IT Bank Mega, C. Guntur Triyudianto dan Digital Business Head Bank Mega Arief Tendeas di Jakarta.

**Mila** adalah Layanan Chatbot Bank Mega untuk mempermudah nasabah dan masyarakat pada umumnya dalam mendapatkan informasi umum seputar produk dan layanan Bank Mega. Teknologi yang digunakan pada **Mila** merupakan pengembangan dari kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* dalam bentuk chatbot sehingga dapat mengenali pertanyaan secara natural seperti percakapan pada umumnya sehingga **Mila** akan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan.

“Langkah ini merupakan wujud komitmen Bank Mega untuk terus berinovasi agar Nasabah memiliki beragam akses kepada Bank Mega dalam mendapatkan informasi seputar produk dan layanan Bank Mega. Dengan kehadiran Mila, nasabah dapat mengakses Bank Mega baik melalui Customer Service, Call Center dan kini **Mila**,” ujar Direktur Utama Bank Mega, Kostaman Thayib.

Sementara itu, dalam paparannya, Digital Business Head Bank Mega, Arief Tendeas mengatakan bahwa melalui layanan ini para nasabah dapat menanyakan berbagai hal mengenai Bank Mega kepada Mila termasuk promosi terkini yang dimiliki Bank Mega hingga lokasi ATM atau cabang Bank Mega, yang tentunya dapat diakses selama 7 x 24 jam sehingga sangat membantu penggunaannya untuk bertanya kapan pun dan dimana pun. Dengan demikian para nasabah tidak perlu khawatir jika membutuhkan bantuan malam hari atau dini hari dapat mengakses Mila melalui aplikasi WhatsApp pada nomor 082208225000 di *smartphone* atau *gadget para nasabah*. Mila akan memberikan respon secara langsung dalam hitungan detik dan tanpa biaya layanan. Peluncuran chatbot **Mila** juga diharapkan dapat membuat layanan Bank Mega semakin efektif dan dapat menjangkau nasabahnya yang millenial yang sudah terbiasa dengan *chatting*.

Untuk keterangan lebih lanjut:

Christiana M. Damanik  
Corporate Secretary, PT Bank Mega Tbk  
[christiana.damanik@bankmega.com](mailto:christiana.damanik@bankmega.com)  
T: 082208220882

Arief Tendeas  
Digital Business Head, PT Bank Mega Tbk  
[arief.tendeas@bankmega.com](mailto:arief.tendeas@bankmega.com)  
T: 082208220477