



KETENTUAN APLIKASI MOBILE HALO BCA PT BANK CENTRAL ASIA Tbk (“BCA”)

A. DEFINISI

1. **Aplikasi Mobile Halo BCA**, selanjutnya disebut **Aplikasi**, adalah aplikasi berbasis *mobile* yang dapat diunduh oleh Nasabah BCA atau non Nasabah BCA dari gadget untuk menghubungi Halo BCA secara *online* melalui *Voice over Internet Protocol (VoIP) call, e-mail, live chat*, dan media sosial dan melakukan Transaksi.
2. **Biometrik** adalah karakteristik fisik yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi seseorang secara digital antara lain sidik jari (*fingerprint*) atau pengenalan wajah (*face recognition*).
3. **Halo BCA Call** adalah layanan Halo BCA yang dapat diakses oleh Pengguna melalui *Voice over Internet Protocol (VoIP) call* yang ditujukan kepada *Customer Service* Halo BCA.
4. **Halo BCA Chat** adalah layanan percakapan *online (live chat)* yang dapat diakses oleh Pengguna melalui menu Chat pada Aplikasi atau menu tautan WhatsApp Bank BCA.
5. **Halo BCA Mail** adalah layanan Halo BCA yang dapat diakses oleh Pengguna melalui *email* yang ditujukan ke alamat *email* halobca@bca.co.id.
6. **Halo BCA Social Media** adalah layanan Halo BCA yang dapat diakses oleh Pengguna melalui media sosial X (Twitter) yang ditujukan ke akun @HaloBCA.
7. **BCA ID** adalah *username* yang diciptakan oleh Nasabah yang terdiri dari 6 sampai 21 digit angka, huruf, atau kombinasi keduanya, yang dapat digunakan untuk mengakses *e-channel* BCA yang ditentukan oleh BCA.
8. **Masuk dengan Biometrik** adalah suatu fitur pada Aplikasi yang disediakan untuk memudahkan Nasabah dalam mengakses Aplikasi dengan menggunakan sidik jari (*fingerprint*) atau pengenalan wajah (*face recognition*).
9. **Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening dana dan/atau kartu kredit BCA.
10. **Pengguna** adalah Pengguna Terdaftar atau Pengguna Tamu yang menggunakan Aplikasi.
11. **Pengguna Terdaftar** adalah Nasabah yang telah melakukan registrasi BCA ID dan *login* ke Aplikasi menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.
12. **Pengguna Tamu** adalah Pengguna yang *login* ke Aplikasi tanpa menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.
13. **Password BCA ID** adalah kata sandi pribadi yang diciptakan dan wajib dimasukkan pengguna BCA ID untuk dapat menggunakan BCA ID.
14. **PIN (Personal Identification Number) BCA ID** adalah 6 digit nomor identifikasi pribadi bagi Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk melakukan verifikasi pada Aplikasi.
15. **Operator Seluler** adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telepon seluler.
16. **SMS (Short Message Services)** adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks dan/atau angka yang dapat diterima dan/atau dikirimkan melalui gadget.
17. **Transaksi** adalah transaksi non finansial yang dilakukan oleh Pengguna melalui Aplikasi.
18. **e-Channel BCA ID** adalah kanal elektronik BCA yang dapat diakses dengan menggunakan BCA ID untuk melakukan transaksi perbankan dan/atau mendapatkan informasi terkait layanan atau produk yang dipasarkan melalui BCA, yang akan diberitahukan oleh BCA dari waktu ke waktu dalam bentuk dan melalui sarana apa pun.

B. AKSES DAN REGISTRASI

1. Untuk menggunakan Aplikasi, Pengguna harus terlebih dahulu mengunduh dan menginstal Aplikasi pada gadget dengan *operating system* yang ditentukan BCA.
2. Pengguna Tamu dapat langsung menggunakan Aplikasi dengan mengakses menu Masuk sebagai Tamu tanpa perlu melakukan registrasi BCA ID terlebih dahulu.
3. Pengguna Terdaftar yang sudah memiliki atau melakukan registrasi BCA ID melalui berbagai *e-Channel* BCA ID dapat menggunakan Aplikasi dengan melakukan *login* menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.

C. KETENTUAN DAN PENGGUNAAN

1. Penggunaan Halo BCA Call oleh Pengguna dapat dilakukan dengan memilih menu Call pada Aplikasi.
2. Penggunaan Halo BCA Chat pada Aplikasi dapat dilakukan dengan memilih menu Chat atau menu tautan WhatsApp Bank BCA dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Apabila Pengguna menggunakan Halo BCA Chat melalui menu Chat, Pengguna harus terlebih dahulu memasukkan data yang diperlukan seperti nama, alamat *email*, dan nomor telepon milik Pengguna. Pengguna tidak diperkenankan untuk memasukkan data milik pihak lain pada menu Chat tersebut. Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul karena dimasukkannya nama, alamat *email*, dan nomor telepon milik pihak lain dalam menggunakan menu Chat tersebut.
 - b. Apabila Pengguna mengakses Halo BCA Chat melalui menu tautan WhatsApp Bank BCA, maka Pengguna wajib terlebih dahulu mengunduh dan menginstal aplikasi WhatsApp dari media distribusi aplikasi/*software* seperti App Store atau Play Store.
3. Penggunaan Halo BCA Mail pada Aplikasi dapat dilakukan oleh Pengguna melalui menu *email* dan *email* dari Pengguna akan ditujukan secara otomatis ke halobca@bca.co.id.
4. Penggunaan Halo Social Media pada Aplikasi dapat dilakukan oleh Pengguna dan pesan dari Pengguna akan ditujukan secara otomatis ke media sosial X (Twitter) @HaloBCA.
5. Pengguna Terdaftar dapat mengakses menu Profil Saya untuk melihat data Nasabah dan melakukan pengkinian data secara *self-service*.
6. BCA berhak melakukan verifikasi terhadap Pengguna Terdaftar yang bermaksud untuk melakukan personalisasi BCA ID atau mengakses fitur tertentu pada menu Pengaturan seperti perubahan *Password* BCA ID dan perubahan PIN BCA ID.
7. Data terkait Aplikasi akan disimpan oleh BCA sesuai ketentuan retensi yang berlaku.
8. Pengguna wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi atas permintaan BCA.
9. Kelalaian Pengguna dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi dapat mengakibatkan Pengguna tidak dapat menggunakan Aplikasi atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di Aplikasi.
10. Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan BCA dari segala akibat yang timbul sehubungan dengan kelalaian Pengguna dalam menggunakan Aplikasi.
11. Pengguna dilarang untuk membajak, menduplikasi, membuat tiruan, dan/atau memodifikasi Aplikasi pada perangkat elektronik apa pun. Segala akibat yang timbul sehubungan dengan tindakan Pengguna tersebut menjadi tanggung jawab Pengguna sepenuhnya.
12. Pengguna setuju bahwa:
 - a. BCA berhak untuk menyimpan dan menggunakan data personal Pengguna dan data lainnya yang melekat pada gadget yang digunakan Pengguna untuk mengunduh atau mengakses Aplikasi;
 - b. BCA dan/atau pihak lain yang bekerja sama dengan BCA dapat memperoleh, mengakses, menyimpan, dan menggunakan data yang melekat pada gadget yang digunakan Pengguna untuk mengunduh atau mengakses Aplikasi;antara lain untuk kenyamanan dan keamanan Pengguna dalam bertransaksi serta untuk kepentingan promosi produk perbankan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA.

D. PEMBLOKIRAN AKSES APLIKASI

1. Pengguna Terdaftar tidak dapat mengakses Aplikasi jika Pengguna Terdaftar:
 - a. salah memasukkan *Password* BCA ID sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut;
 - b. salah memasukkan PIN BCA ID sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut di Aplikasi;
 - c. mengajukan permohonan pemblokiran BCA ID sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.

2. Apabila terjadi pemblokiran akses Aplikasi, Pengguna Terdaftar harus menghubungi Halo BCA untuk melakukan *reset Password* BCA ID atau PIN BCA ID sesuai prosedur yang akan diinformasikan oleh *Customer Service* Halo BCA.

E. MASUK DENGAN BIOMETRIK

1. Untuk memudahkan Pengguna Terdaftar dalam mengakses Aplikasi, Pengguna Terdaftar yang memiliki gadget dengan fitur *biometric scanner* dapat memilih untuk mengaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik menggunakan Biometrik yang telah Pengguna Terdaftar daftarkan pada gadget Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk mengakses Aplikasi.
2. Untuk dapat menggunakan fitur Masuk dengan Biometrik di Aplikasi, Pengguna Terdaftar harus terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Mempunyai setidaknya 1 (satu) Biometrik yang terekam di gadget Pengguna Terdaftar;
 - b. Mengaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik pada menu Pengaturan pada Aplikasi.
3. Dengan melakukan aktivasi fitur Masuk dengan Biometrik, Pengguna Terdaftar setuju untuk menggunakan Biometrik yang terekam pada gadget Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk mengakses Aplikasi untuk keperluan autentikasi saat Pengguna Terdaftar mengakses Aplikasi.
4. Pengguna Terdaftar dapat menonaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik dengan mengakses menu Pengaturan pada Aplikasi.
5. BCA berhak untuk menonaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik antara lain apabila:
 - a. BCA ID Pengguna Terdaftar terblokir;
 - b. tidak lagi terdapat Biometrik yang terekam pada gadget Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk mengakses Aplikasi;
 - c. Pengguna Terdaftar menghapus Biometrik yang terekam pada gadget;
 - d. Pengguna Terdaftar mengubah *Password* BCA ID;
 - e. Pengguna Terdaftar melakukan *login* dengan memasukkan BCA ID dan *Password* BCA ID setelah melakukan aktivasi fitur Masuk dengan Biometrik;
 - f. Pengguna Terdaftar menyimpan Biometrik baru pada gadget Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk mengakses Aplikasi;
 - g. Pengguna Terdaftar tidak melakukan *login* ke Aplikasi melalui fitur Masuk dengan Biometrik selama 30 (tiga puluh) hari berturut-turut.
6. Pengguna Terdaftar wajib memeriksa dan memastikan Biometrik yang terekam pada gadget Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk mengakses Aplikasi hanya Biometrik milik Pengguna Terdaftar.
7. Pengguna Terdaftar bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan BCA dari segala akibat dan kerugian yang timbul sehubungan dengan:
 - a. kelalaian Pengguna Terdaftar untuk memastikan bahwa Biometrik yang terekam pada gadget yang Pengguna Terdaftar gunakan untuk mengakses Aplikasi hanya Biometrik milik Pengguna Terdaftar;
 - b. segala tindakan yang dilakukan pada Aplikasi dengan menggunakan fitur Masuk dengan Biometrik;
 - c. penyalahgunaan Aplikasi dengan menggunakan fitur Masuk dengan Biometrik.

F. FORCE MAJEURE

Dalam hal BCA tidak dapat melaksanakan instruksi dari Pengguna, baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau hal-hal di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, peralatan/sistem/transmisi dalam keadaan tidak berfungsi, terjadinya gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, adanya kebijakan pemerintah atau otoritas pengawas perbankan yang melarang BCA menyediakan Aplikasi, serta kejadian-kejadian atau hal-hal lain di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, maka Pengguna dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun terkait dengan hal tersebut.

G. PENANGANAN KELUHAN (PENGADUAN)

1. Keluhan/pengaduan terkait Aplikasi dapat disampaikan oleh Pengguna melalui kantor cabang BCA terdekat dan/atau dengan menghubungi Halo BCA. Untuk keperluan penanganan keluhan/pengaduan tersebut, BCA berhak meminta Pengguna untuk menyerahkan fotokopi identitas diri Pengguna dan/atau dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
2. BCA akan menanggapi keluhan/pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna sebagaimana dimaksud dalam butir G.1 di atas sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Keluhan/pengaduan terkait Aplikasi harus disampaikan oleh Pengguna kepada BCA selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak tanggal terjadinya Transaksi.
4. Pengguna setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan Aplikasi Mobile Halo BCA PT Bank Central Asia Tbk (“**Ketentuan**”) ini akan terlebih dahulu diselesaikan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.
5. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat oleh BCA dan Pengguna akan diselesaikan melalui fasilitasi perbankan di Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau mediasi yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
6. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah untuk mencapai mufakat, fasilitasi perbankan, dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam butir G.5 di atas akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dengan tidak mengurangi hak BCA untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.

H. LAIN-LAIN

1. Pengguna Terdaftar wajib segera melaporkan kepada BCA apabila terjadi perubahan data Nasabah.
2. Pengguna dapat menghubungi Halo BCA atau kantor cabang BCA atas setiap permasalahan yang berkenaan dengan Transaksi, pemblokiran akses, dan/atau penggunaan Aplikasi.
3. Pengguna harus menghubungi Operator Seluler yang bersangkutan untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan *SIM card*, jaringan Operator Seluler, jaringan internet pada gadget, tagihan penggunaan dari Operator Seluler, biaya SMS, dan *value added service* Operator Seluler.
4. Pengguna dengan ini menyatakan telah memahami sepenuhnya serta tunduk dan terikat pada isi Ketentuan ini. BCA berhak untuk mengubah, melengkapi, atau mengganti Ketentuan ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Ketentuan Aplikasi Mobile Halo BCA PT Bank Central Asia Tbk (“BCA”) ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan