



## 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 gawai (*gadget*) untuk menghubungi Halo BCA secara *online* melalui *Voice over Internet Protocol* (VoIP) *call*, *e-mail*, *chat*, dan media sosial dan melakukan Transaksi.
2. **Halo BCA Call** adalah layanan Halo BCA melalui *Voice over Internet Protocol* (VoIP) *call* yang ditujukan kepada *Customer Service* Halo BCA.
3. **Halo BCA Chat** adalah layanan percakapan *online* (*live chat*) melalui menu Chat pada Aplikasi atau menu tautan WhatsApp Bank BCA.
4. **Halo BCA Mail** adalah layanan Halo BCA melalui *email* yang ditujukan ke alamat *email* halobca@bca.co.id.
5. **Halo BCA Social Media** adalah layanan Halo BCA melalui media sosial X (Twitter) yang ditujukan ke akun @HaloBCA.
6. **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.
7. **Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening dana dan/atau kartu kredit BCA.
8. **Pengguna** adalah Pengguna Terdaftar atau Pengguna Tamu yang menggunakan Aplikasi.
9. **Pengguna Terdaftar** adalah Nasabah yang telah melakukan registrasi BCA ID dan *login* ke Aplikasi menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.
10. **Pengguna Tamu** adalah Pengguna yang *login* ke Aplikasi tanpa menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.
11. **Password BCA ID** adalah kata sandi pribadi yang diciptakan dan wajib dimasukkan pengguna BCA ID untuk dapat menggunakan BCA ID.
12. **PIN (Personal Identification Number) BCA ID** adalah 6 digit nomor identifikasi pribadi bagi Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk melakukan verifikasi pada Aplikasi.
13. **Kartu ATM BCA** adalah kartu ATM yang diterbitkan oleh BCA untuk dapat digunakan oleh pemegang Kartu ATM BCA agar dapat melakukan transaksi perbankan tertentu melalui ATM BCA dan/atau sarana lain yang ditentukan oleh BCA.
14. **Operator Seluler** adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telepon seluler.
15. **SMS (Short Message Services)** adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks dan/atau angka yang dapat diterima dan/atau dikirimkan melalui *gadget*.
16. **Transaksi** adalah transaksi non finansial yang dilakukan oleh Pengguna melalui Aplikasi.
17. **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 gawai (*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 *e-mail*, 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 toko aplikasi seperti *App Store* atau *Play Store*.
3. Penggunaan Halo BCA Mail pada Aplikasi dapat dilakukan oleh Pengguna melalui menu Email dan *e-mail* dari Pengguna akan ditujukan secara otomatis ke [halobca@bca.co.id](mailto: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 pemkinian 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.

### 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. 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.

## **F. 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 F.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 F.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.

## **G. LAIN-LAIN**

1. Pengguna Terdaftar wajib segera melaporkan kepada BCA secara tertulis 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. BCA dapat mengubah Ketentuan ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Pengguna dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
5. 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**