



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, chat, email*, kontak, dan media sosial BCA resmi serta untuk 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. **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. **Chat** adalah layanan percakapan *online (live chat)* yang dapat diakses oleh Pengguna melalui menu Live Chat pada Aplikasi.
5. **Kontak & Media Sosial** adalah menu yang menampilkan kontak dan media sosial resmi BCA yang dapat langsung dihubungi oleh Pengguna.
6. **BCA ID** adalah *username* yang diciptakan oleh Nasabah yang terdiri dari 6 sampai 21 digit angka, huruf, dan/atau simbol tertentu yang dapat digunakan untuk mengakses *e-channel* BCA yang ditentukan oleh BCA.
7. **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*).
8. **Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening dana dan/atau kartu kredit BCA.
9. **Pengguna** adalah Pengguna Terdaftar atau Pengguna Tamu yang menggunakan Aplikasi.
10. **Pengguna Terdaftar** adalah Nasabah yang telah melakukan registrasi BCA ID dan *login* ke Aplikasi menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.
11. **Pengguna Tamu** adalah Pengguna yang *login* ke Aplikasi tanpa menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID.
12. **Password BCA ID** adalah kata sandi pribadi yang diciptakan dan wajib dimasukkan pengguna BCA ID untuk dapat menggunakan BCA ID.
13. **PIN (Personal Identification Number) BCA ID** adalah 6 digit nomor identifikasi pribadi bagi Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk melakukan verifikasi pada Aplikasi.
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 gawai (*gadget*).
16. **Transaksi** adalah transaksi nonfinansial yang dilakukan oleh Pengguna melalui Aplikasi.

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 memilih opsi Masuk sebagai Tamu pada layar *login* tanpa perlu melakukan registrasi BCA ID terlebih dahulu.
3. Pengguna Terdaftar yang sudah memiliki BCA ID dapat menggunakan Aplikasi dengan melakukan *login* menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID. Dalam hal Pengguna belum memiliki BCA ID sebelumnya, maka Pengguna dapat melakukan registrasi BCA ID terlebih dahulu melalui Aplikasi.
4. Pengguna Terdaftar wajib memilih rekening dan produk yang dimiliki Nasabah pada menu Personalisasi Akun BCA ID yang akan dihubungkan dengan BCA ID.

C. KETENTUAN DAN PENGGUNAAN

1. Penggunaan layanan *Call* oleh Pengguna dapat dilakukan dengan memilih menu *Call* pada Aplikasi.
2. Penggunaan layanan *Chat* oleh Pengguna dapat dilakukan dengan memilih menu *Live Chat* pada Aplikasi dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Pengguna Tamu dapat menggunakan layanan *Chat* melalui menu *Live Chat* dengan terlebih dahulu memasukkan data nama, alamat *email*, dan nomor telepon milik Pengguna Tamu. Pengguna Tamu tidak diperkenankan untuk memasukkan data milik pihak lain pada menu *Live Chat* tersebut. Pengguna Tamu bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul karena dimasukkannya nama, alamat *email*, dan nomor telepon milik pihak lain dalam menggunakan menu *Live Chat* tersebut.
 - b. Pengguna Terdaftar dapat menggunakan layanan *Chat* melalui menu *Live Chat* tanpa perlu memasukkan data seperti nama, alamat *email*, dan nomor telepon.
3. Kontak dan media sosial resmi BCA dapat dihubungi oleh Pengguna melalui menu *Kontak & Media Sosial* pada Aplikasi dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Apabila Pengguna bermaksud menghubungi BCA melalui nomor WhatsApp resmi BCA, Pengguna dapat memilih opsi WhatsApp dalam menu *Kontak & Media Sosial* untuk selanjutnya diarahkan ke WhatsApp resmi BCA. Pengguna wajib terlebih dahulu mengunduh dan menginstal aplikasi WhatsApp dari media distribusi aplikasi/*software* seperti App Store atau Play Store.
 - b. Apabila Pengguna bermaksud untuk menghubungi BCA melalui *email*, Pengguna dapat memilih opsi *Email* dalam menu *Kontak & Media Sosial* untuk selanjutnya diarahkan ke aplikasi pengiriman *email* yang terinstal pada gawai (*gadget*) Pengguna dan *email* dari Pengguna akan ditujukan secara otomatis ke alamat *email* halobca@bca.co.id.
 - c. Apabila Pengguna bermaksud menghubungi BCA melalui media sosial resmi BCA, pengguna dapat memilih opsi sesuai media sosial yang dibutuhkan, antara lain X (Twitter) (@HaloBCA, @GoodLifeBCA, @XpresiBCA, @BankBCA, dan @KartuKreditBCA), Instagram (@GoodLifeBCA, @LifeAtBCA), TikTok (BankBCA), YouTube (Solusi BCA), LINE Bank BCA, Facebook (GoodLifeBCA, XpresiBCA, BankBCA, dan KartuKreditBCA), dan LinkedIn (PT Bank Central Asia Tbk) resmi BCA.
4. Pengguna Terdaftar dapat mengakses menu *Akun Saya* untuk melihat data Pengguna Terdaftar sebagai Nasabah dan melakukan pengkinian data secara mandiri (*self-service*).
5. BCA berhak melakukan verifikasi terhadap Pengguna Terdaftar yang mengakses atau melakukan transaksi pada Aplikasi, antara lain dengan melakukan verifikasi data diri Nasabah.
6. Pengguna Terdaftar dapat mengakses menu *Status Laporan* untuk melihat status pengaduan dan/atau status pemrosesan permohonan layanan perbankan yang diajukan melalui Halo BCA.
7. Pengguna Terdaftar dapat melihat daftar kartu ATM BCA yang dimiliki Pengguna Terdaftar berikut status PIN kartu ATM BCA tersebut pada halaman *Kartu ATM* dalam menu *Atur Fasilitas Perbankan*. Kartu ATM BCA yang tercantum dalam menu *Atur Fasilitas Perbankan* adalah kartu ATM BCA yang tidak terpasang status khusus (antara lain hilang, terblokir, atau tutup) yang terhubung dengan rekening Pengguna Terdaftar yang terkoneksi dengan BCA ID yang digunakan oleh Pengguna Terdaftar untuk *login* ke Aplikasi.
8. Dalam hal terdapat kartu ATM BCA Pengguna Terdaftar yang terblokir karena adanya kesalahan penginputan PIN sebanyak 3 (tiga) kali, Pengguna Terdaftar dapat melakukan pembukaan blokir PIN kartu ATM tersebut dengan memilih menu *Buka Blokir* dan mengikuti proses verifikasi di Aplikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku di BCA.
9. Data terkait Aplikasi akan disimpan oleh BCA sesuai ketentuan retensi yang berlaku.
10. Pengguna wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi atas permintaan BCA.
11. Kelalaian Pengguna dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi dapat mengakibatkan Pengguna tidak dapat menggunakan Aplikasi atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di Aplikasi.

12. Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan BCA dari segala akibat yang timbul sehubungan dengan kesalahan atau kelalaian Pengguna dalam menggunakan Aplikasi.
13. 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.
14. Pengguna setuju bahwa:
 - a. BCA berhak untuk menyimpan dan menggunakan data personal Pengguna dan data lainnya yang melekat pada gawai (*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 gawai (*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. 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 gawai (*gadget*) dengan fitur *biometric scanner* dapat memilih untuk mengaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik menggunakan Biometrik yang telah Pengguna Terdaftar daftarkan pada gawai (*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 gawai (*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 gawai (*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 gawai (*gadget*) Pengguna Terdaftar yang digunakan untuk mengakses Aplikasi;
 - c. Pengguna Terdaftar menghapus Biometrik yang terekam pada gawai (*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 gawai (*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 gawai (*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 gawai (*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.
7. BCA akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Informasi lebih lanjut terkait penanganan pengaduan oleh BCA dapat dilihat pada bca.id/penangananpengaduan.

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 layanannya digunakan oleh Pengguna untuk penanganan kendala/gangguan yang dialami oleh Pengguna terkait dengan *SIM card*, jaringan Operator Seluler, jaringan internet pada gawai (*gadget*), tagihan penggunaan dari Operator Seluler, biaya SMS, dan *value added service* Operator Seluler.
4. Pengguna dengan ini menyatakan telah memahami sepenuhnya dan menyetujui 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