

KETENTUAN m-BCA (MOBILE BANKING) PT BANK CENTRAL ASIA Tbk

A. DEFINISI

1. **m-BCA (Mobile Banking)** adalah layanan produk perbankan PT Bank Central Asia Tbk ("**BCA**") yang dapat diakses secara langsung oleh Nasabah melalui telepon seluler/*handphone* menggunakan menu pada BCA mobile dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* dikombinasikan dengan media SMS sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
2. **BCA mobile** adalah aplikasi yang dapat di-*download* dari *website* resmi BCA maupun media distribusi aplikasi/*software* resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di *handphone* nasabah untuk melakukan transaksi melalui m-BCA dan KlikBCA atau untuk memperoleh Info BCA.
3. **PIN (Personal Identification Number) m-BCA** adalah nomor identifikasi pribadi bagi Nasabah yang menggunakan m-BCA.
4. **Kode Akses** adalah kode pribadi bagi Nasabah yang menggunakan m-BCA pada BCA mobile.
5. **Kode Transaksi** adalah suatu kode yang dihasilkan oleh m-BCA pada BCA mobile untuk melakukan transaksi tarik tunai, setor tunai di ATM BCA, atau transaksi di kantor cabang BCA tanpa menggunakan Kartu ATM BCA.
6. **Kartu Kredit BCA** adalah segala jenis kartu kredit yang diterbitkan oleh BCA untuk Nasabah.
7. **KlikBCA** adalah layanan KlikBCA yang dapat diakses oleh Nasabah melalui *smartphone*.
8. **Info BCA** adalah layanan informasi mengenai produk dan layanan BCA berikut program promosinya, lokasi mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BCA dan kantor cabang BCA, serta informasi lainnya terkait dengan BCA.
9. **Sakuku** adalah uang elektronik dalam mata uang Rupiah dengan menggunakan aplikasi resmi dari BCA dan berbasis *server* serta menggunakan nomor telepon seluler sebagai nomor rekening.
10. **Kartu ATM BCA** adalah kartu ATM yang diterbitkan oleh BCA yang dapat dipergunakan oleh pemegang Kartu ATM BCA untuk melakukan transaksi perbankan tertentu melalui ATM BCA dan/atau sarana lain yang ditentukan oleh BCA.
11. **Quick Response Code atau QR Code** adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol.
12. **QR Code Transfer** adalah QR Code yang dihasilkan oleh m-BCA pada BCA mobile atau sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan Transaksi QRIS Transfer.
13. **QR Code untuk Pembayaran atau QR Code Pembayaran** adalah QR Code yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.
14. **Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard) atau QRIS** adalah standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
15. **Operator Seluler** adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telepon seluler.

16. **Nomor Handphone e-Banking BCA** adalah nomor *handphone* yang digunakan sebagai sarana otentikasi/otorisasi dalam bertransaksi pada *e-Channel* BCA.
17. **e-Channel BCA** adalah kanal elektronik BCA yang dapat diakses oleh Nasabah maupun non Nasabah 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 sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
18. **SMS** (*Short Message Services*) adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks dan/atau angka yang dapat diterima dan/atau dikirimkan melalui *handphone*.
19. **OTP** (*One Time Password*) adalah kode sandi yang bersifat unik dan rahasia yang dihasilkan oleh sistem BCA dan dikirimkan melalui *e-channel* BCA milik Nasabah ke nomor *handphone* yang telah terdaftar dalam database nomor *handphone* m-banking BCA, atau ke nomor *handphone* lainnya milik Nasabah yang tercatat di BCA, yang dipilih oleh Nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA.
20. **Nasabah** adalah pemilik rekening perorangan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, Kartu Kredit BCA, dan/atau reksadana di BCA.
21. **Transaksi QRIS** adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR Code Pembayaran berdasarkan QRIS.
22. **Transaksi QR Cross Border** adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR Code Pembayaran yang dihasilkan oleh pedagang (*merchant*) di negara yang sudah ditetapkan oleh Bank Indonesia.
23. **Transaksi QRIS Transfer** adalah transaksi transfer dengan menggunakan QR Code Transfer.
24. **Transaksi QRIS Merchant Presented Mode (MPM)** adalah transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code Pembayaran yang ditampilkan oleh *merchant* untuk kemudian dipindai oleh Nasabah.
25. **Transaksi QRIS Customer Presented Mode (CPM)** adalah transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code Pembayaran yang ditampilkan oleh Nasabah untuk kemudian dipindai oleh *merchant*.
26. **Transaksi BagiBagi** adalah transaksi transfer dana dari rekening Nasabah yang terhubung dengan Kartu ATM BCA yang digunakan untuk registrasi m-BCA ke satu atau lebih Sakuku dan/atau rekening lain dengan menggunakan unsur *gamification*, sesuai ketentuan yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan dari waktu ke waktu dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
27. **BCA Keyboard** adalah *on-screen* keyboard yang terdapat pada BCA mobile yang memungkinkan pengguna BCA mobile langsung mengakses fitur pada BCA mobile tanpa harus membuka BCA mobile.
28. **Financial Diary** adalah fitur yang dapat diakses oleh Pengguna *Financial Diary* di m-BCA untuk mendapatkan analisis keuangan (antara lain berupa informasi transaksi berdasarkan kategori tertentu) yang bersumber dari data transaksi pada rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu yang sudah terkoneksi dengan m-BCA Pengguna *Financial Diary*.
29. **Pengguna Financial Diary** adalah Nasabah yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh BCA untuk dapat menggunakan *Financial Diary* yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

B. REGISTRASI m-BCA

1. Setiap Nasabah yang memiliki Kartu ATM BCA berhak untuk memperoleh dan menggunakan m-BCA.
2. Untuk dapat menggunakan m-BCA, Nasabah harus memiliki nomor *handphone* yang aktif dan tidak terblokir, meng-*install* BCA mobile serta memiliki PIN m-BCA yang ditentukan sendiri oleh Nasabah pada saat melakukan registrasi di ATM BCA, mesin *Electronic Data Capture* (EDC) BCA, atau melalui sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA. Jika Nasabah melakukan registrasi m-BCA di konter kantor cabang BCA, Nasabah wajib menggunakan PIN Kartu ATM BCA Nasabah untuk melakukan aktivasi m-BCA. Selanjutnya Nasabah dapat mengganti PIN m-BCA pada menu m-Admin-Ganti PIN.
3. BCA berhak untuk menentukan jumlah nomor *handphone* yang dapat digunakan Nasabah untuk melakukan registrasi m-BCA, yang akan diberitahukan kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan yang berlaku.
4. BCA berhak mendaftarkan nomor *handphone* yang digunakan Nasabah untuk melakukan aktivasi m-BCA ke dalam *database* Nomor *Handphone e-Banking* BCA.
5. Nasabah dapat menambah, mengubah, dan/atau menghapus Nomor *Handphone e-Banking* BCA melalui mesin ATM BCA atau sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA di kemudian hari.

C. KETENTUAN PENGGUNAAN

1. Nasabah dapat menggunakan m-BCA untuk mendapatkan Info BCA dan/atau melakukan transaksi perbankan yang telah disediakan oleh BCA yang akan diberitahukan oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Melalui m-BCA, Nasabah dapat mengakses:
 - rekening yang terhubung dengan Kartu ATM BCA yang digunakan untuk registrasi m-BCA;
 - informasi rekening deposito, rekening pinjaman dan rekening reksadana yang menginduk pada nomor *customer* yang sama dengan rekening utama dari Kartu ATM BCA yang digunakan untuk registrasi m-BCA;
 - informasi Kartu Kredit BCA yang sudah dikoneksikan dengan m-BCA.
3. BCA berhak melakukan verifikasi terhadap Nasabah yang mengakses atau melakukan transaksi pada m-BCA, antara lain dengan melakukan verifikasi data diri Nasabah dan/atau meminta Nasabah untuk memasukkan OTP saat melakukan transaksi tertentu pada m-BCA.
4. Atas persetujuan Nasabah, BCA berhak mengakses lokasi Nasabah pada saat Nasabah hendak melakukan pembukaan rekening *online* di m-BCA, melakukan aktivasi BCA mobile, penggantian *handphone*, dan *login* m-BCA antara lain untuk kenyamanan dan keamanan Nasabah dalam bertransaksi.
5. Khusus untuk Transaksi QRIS Transfer, Transaksi QRIS MPM, dan Transaksi QR Cross Border Nasabah dapat memilih tetap menggunakan PIN m-BCA sebagai sarana otorisasi transaksi atau mengaktifkan fitur Transaksi tanpa PIN sampai dengan nominal tertentu sebagaimana akan diberitahukan oleh BCA

dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

6. Khusus untuk Transaksi QRIS CPM, Nasabah wajib:
 - a. mengecek dan memastikan kesesuaian nominal transaksi pada terminal terlebih dahulu sebelum menunjukkan QR Code Pembayaran untuk dipindai oleh *merchant*. Dengan menunjukkan QR Code Pembayaran kepada *merchant*, Nasabah menyatakan bahwa Nasabah telah memastikan dan menyetujui nominal transaksi yang ditampilkan pada terminal oleh *merchant*; dan
 - b. menjaga keamanan QR Code Pembayaran dan memastikan QR Code Pembayaran dimaksud hanya ditunjukkan kepada *merchant* untuk kemudian dipindai oleh *merchant*.

Segala akibat dan kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam mengecek dan memastikan kesesuaian/kebenaran nilai transaksi pada terminal yang diinput oleh *merchant* serta menjaga keamanan QR Code Pembayaran menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan hal tersebut di atas. Segala perselisihan yang timbul antara Nasabah dengan *merchant* terkait dengan Transaksi QRIS CPM akan diselesaikan oleh Nasabah dan *merchant* tanpa melibatkan BCA.

7. Dengan melakukan Transaksi QRIS Transfer, Transaksi QRIS, dan Transaksi QR Cross Border Nasabah setuju bahwa BCA berhak untuk memberikan data nama dan nomor *handphone* Nasabah yang terkoneksi dengan m-BCA kepada pihak yang menerima dana hasil Transaksi QRIS Transfer, Transaksi QRIS, dan Transaksi QR Cross Border untuk keperluan identifikasi Transaksi QRIS Transfer, Transaksi QRIS, dan Transaksi QR Cross Border.
8. Melalui BCA Keyboard Nasabah dapat melakukan transaksi sebagaimana ditentukan dan akan diberitahukan oleh BCA dari waktu ke waktu dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
9. Nasabah setuju bahwa:
 - a. BCA berhak untuk menyimpan dan menggunakan data personal Nasabah dan data lainnya yang melekat pada telepon seluler (*handphone*) yang digunakan Nasabah untuk mengunduh BCA mobile;
 - b. BCA dan/atau pihak lain yang bekerja sama dengan BCA dapat memperoleh, mengakses, menyimpan, dan menggunakan data yang melekat pada telepon seluler (*handphone*) yang digunakan Nasabah untuk mengunduh BCA mobile;

antara lain untuk kenyamanan dan keamanan Nasabah dalam bertransaksi serta untuk kepentingan promosi produk perbankan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA

10. Nasabah yang melakukan pendaftaran Kartu Kredit BCA pada m-BCA secara otomatis dapat mengakses layanan informasi Kartu Kredit BCA pada fasilitas Internet Banking BCA (KlikBCA) sepanjang Nasabah melakukan registrasi layanan dimaksud dengan menggunakan Kartu ATM BCA yang sama dengan Kartu ATM BCA yang digunakan untuk registrasi m-BCA.
11. Perintah/instruksi yang diberikan oleh Nasabah melalui m-BCA hanya dapat dilakukan dengan menggunakan nomor *handphone* Nasabah yang telah didaftarkan di BCA dan setelah Nasabah melakukan aktivasi m-BCA pada *handphone* Nasabah.

12. Nasabah wajib memastikan ketersediaan dana pada rekening Nasabah sebelum melakukan transaksi melalui m-BCA. Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara benar dan lengkap.
13. Sebagai tanda persetujuan, Nasabah wajib memasukkan PIN m-BCA untuk melakukan transaksi finansial dan transaksi lainnya yang ditentukan oleh BCA.
14. Nasabah wajib melakukan permintaan Kode Transaksi melalui BCA mobile sebelum Nasabah melakukan transaksi tarik tunai dan/atau setor tunai tanpa kartu di ATM BCA, atau transaksi di kantor cabang BCA tanpa menggunakan Kartu ATM BCA. Kode Transaksi tersebut hanya dapat digunakan oleh Nasabah selama jangka waktu tertentu yang akan diberitahukan oleh BCA pada BCA mobile. Segala akibat yang timbul karena penggunaan Kode Transaksi menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
15. Setiap instruksi dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data BCA merupakan data yang benar dan mengikat Nasabah, serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada BCA untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
16. BCA berhak menentukan limit atas transaksi yang dilakukan Nasabah melalui m-BCA yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
17. Limit transaksi tarik tunai dan setor tunai tanpa kartu di ATM BCA mengikuti limit kartu debit Nasabah.
18. Limit Transaksi QRIS Transfer mengikuti limit transfer Kartu ATM BCA yang terkoneksi dengan m-BCA.
19. Limit Transaksi QRIS dan Transaksi QR *Cross Border* per transaksi mengikuti limit yang ditentukan oleh Bank Indonesia, sedangkan limit kumulatif harian Transaksi QRIS dan Transaksi QR *Cross Border* mengikuti limit harian yang ditentukan oleh BCA yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
20. BCA menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor *handphone* dan PIN m-BCA dan/atau Kode Transaksi. BCA tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor *handphone* dan PIN m-BCA dan/atau Kode Transaksi atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud, oleh karena itu instruksi tersebut adalah sah dan mengikat Nasabah secara hukum, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
21. Segala transaksi yang telah diinstruksikan oleh Nasabah kepada BCA tidak dapat dibatalkan dengan alasan apa pun. Menyimpang dari ketentuan tersebut, Nasabah dapat membatalkan *link* Transaksi BagiBagi yang dibuat oleh Nasabah melalui m-BCA pada BCA mobile selama *link* Transaksi BagiBagi belum kedaluwarsa. Segala transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan *link* Transaksi BagiBagi tersebut sebelum adanya pembatalan *link* Transaksi BagiBagi menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah juga bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan pembatalan *link* Transaksi BagiBagi dan membebaskan BCA dari segala macam tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak manapun.
22. Nasabah wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) aplikasi BCA mobile atas permintaan BCA.
23. Kelalaian Nasabah dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) BCA mobile mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan BCA mobile atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di BCA mobile.

24. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi finansial yang berhasil dilakukan oleh BCA, Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam *Inbox* m-BCA pada BCA mobile milik Nasabah, sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah dijalankan oleh BCA dengan ketentuan:
 - *Inbox* m-BCA pada BCA mobile Nasabah tidak penuh.
 - Tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan Operator Seluler.
25. BCA berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo rekening Nasabah di BCA tidak mencukupi untuk melakukan transaksi yang bersangkutan atau rekening Nasabah diblokir.
26. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi melalui m-BCA yang dikirim kepada BCA. BCA tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apa pun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data, atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
27. Kurs yang berlaku untuk setiap transaksi yang berhubungan dengan valuta asing yang dilakukan melalui m-BCA pada BCA mobile adalah kurs TT (*Telegraphic Transfer*) yang berlaku.
28. Catatan, *tape/cartridge*, hasil *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain yang terdapat pada BCA merupakan alat bukti yang sah dan mengikat atas instruksi dari Nasabah yang dijalankan oleh BCA.
29. Nasabah menyetujui dan mengakui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang dikirim secara elektronik oleh BCA, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi yang dijalankan oleh BCA, *tape/cartridge*, hasil *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada BCA. Semua sarana dan/atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah dan mengikat atas transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan oleh Nasabah melalui m-BCA, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
30. Dengan melakukan transaksi melalui m-BCA, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima BCA akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun dokumen tidak dibuat secara tertulis dan/atau dokumen tidak ditandatangani oleh Nasabah dan BCA.
31. Limit transaksi transfer dan limit pembelian pulsa melalui m-BCA merupakan limit gabungan dengan limit yang berlaku untuk transaksi yang sama yang dilakukan melalui fasilitas ATM BCA dan sarana perbankan elektronik lainnya. BCA berhak untuk mengubah besarnya limit untuk transaksi tersebut yang akan diberitahukan oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
32. Operator Seluler berhak mengenakan biaya kepada Nasabah untuk setiap transaksi, baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dilakukan.
33. Data transaksi yang dapat dilihat pada menu notifikasi maksimal hanya 15 (lima belas) data transaksi dalam jangka waktu maksimal 7 (tujuh) hari terakhir.
34. Nasabah dengan ini setuju bahwa BCA berhak untuk menginformasikan nama, nomor rekening, dan/atau data transaksi Nasabah yang dilakukan melalui m-BCA kepada pihak lain yang terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh Nasabah.
35. Saat Nasabah melakukan Transaksi QRIS Transfer, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama, nomor rekening tujuan transfer, dan nominal transaksi transfer. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan Transaksi QRIS Transfer yang dilakukan

- Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama, nomor rekening tujuan transfer, dan nominal transaksi transfer.
36. Saat Nasabah melakukan Transaksi QRIS, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal Transaksi QRIS. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan Transaksi QRIS yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal transaksi pembayaran.
 37. Transaksi QR *Cross Border* dilakukan dalam mata uang rupiah dengan mengikuti kurs transaksi yang ditentukan oleh BCA.
 38. Saat Nasabah melakukan Transaksi QR *Cross Border*, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama *merchant*, nominal transaksi, dan kurs Transaksi QR *Cross Border*. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan Transaksi QR *Cross Border* yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama *merchant*, nominal transaksi, dan kurs Transaksi QR *Cross Border*.
 39. Dalam hal Nasabah melakukan Transaksi BagiBagi, Nasabah menyadari sepenuhnya bahwa *link* Transaksi BagiBagi yang dihasilkan dari Transaksi BagiBagi yang dilakukan Nasabah dapat diteruskan oleh penerima awal *link* Transaksi BagiBagi kepada pihak manapun melalui berbagai macam sarana sehingga *link* Transaksi Bagi-Bagi dapat dimanfaatkan baik oleh penerima awal *link* Transaksi BagiBagi maupun pihak yang menerima *link* Transaksi BagiBagi yang diteruskan tersebut. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan *link* Transaksi BagiBagi yang dibuat oleh Nasabah oleh pihak manapun.
 40. Rekening sumber dana Transaksi BagiBagi akan langsung terdebit setelah *link* Transaksi BagiBagi ter-create. Dalam hal ada sisa dana yang tidak diambil oleh penerima *link* Transaksi BagiBagi sampai *link* Transaksi BagiBagi kedaluwarsa, maka dana akan dikembalikan oleh BCA ke rekening sumber dana pada waktu yang ditentukan oleh BCA yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
 41. BCA berhak menutup layanan m-BCA antara lain apabila m-BCA digunakan untuk meng-*create* QR Code dan/atau digunakan untuk melakukan suatu tindakan melanggar hukum.
 42. Melalui *Financial Diary* Pengguna *Financial Diary* dapat, antara lain:
 - a. memperoleh informasi transaksi berdasarkan kategori tertentu yang bersumber dari data transaksi selama periode tertentu yang terjadi pada rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu yang telah terkoneksi dengan m-BCA Pengguna *Financial Diary*; dan
 - b. memperoleh notifikasi atas transaksi tertentu yang terjadi pada rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu yang telah terkoneksi dengan m-BCA Pengguna *Financial Diary*.
 43. Pengguna *Financial Diary* memberikan persetujuan kepada BCA untuk melakukan pencatatan, rekapitulasi, dan pengkategorian transaksi secara otomatis atas setiap transaksi yang berasal dari rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu yang telah terkoneksi dengan m-BCA Pengguna *Financial Diary*.
 44. Pengguna *Financial Diary* setuju bahwa data transaksi yang ditampilkan pada *Financial Diary* bukan merupakan bukti atas transaksi yang dilakukan melalui rekening dan Kartu Kredit BCA milik Pengguna *Financial Diary* melainkan hanya

bertujuan untuk memudahkan Pengguna *Financial Diary* dalam memperoleh analisis keuangan atas transaksi yang dilakukan oleh Pengguna *Financial Diary*. Dalam hal terdapat perbedaan antara data transaksi yang ditampilkan pada *Financial Diary* dengan data transaksi yang tercatat dalam mutasi rekening Pengguna *Financial Diary* yang disediakan oleh BCA kepada Pengguna *Financial Diary* melalui sarana selain *Financial Diary*, antara lain mutasi pada rekening koran, buku tabungan, KlikBCA Individu, m-BCA, dan myBCA, maka data transaksi yang terdapat dalam mutasi rekening Pengguna *Financial Diary* tersebut yang akan berlaku.

D. PIN m-BCA, OTP, KODE AKSES, KODE TRANSAKSI, DAN KEWAJIBAN NASABAH

1. PIN m-BCA, Kode Akses, dan Kode Transaksi hanya boleh digunakan oleh Nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah wajib merahasiakan PIN m-BCA, OTP, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi dengan cara:
 - Tidak memberitahukan PIN m-BCA, OTP, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi kepada orang lain termasuk kepada anggota keluarga atau orang terdekat Nasabah;
 - Tidak menyimpan PIN m-BCA dan Kode Akses pada *handphone*, benda-benda lainnya atau sarana apa pun yang memungkinkan PIN m-BCA dan Kode Akses diketahui oleh orang lain;
 - Berhati-hati dalam menggunakan PIN m-BCA, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi agar tidak terlihat oleh orang lain;
 - Tidak menggunakan nomor *handphone*, PIN m-BCA, dan Kode Akses yang ditentukan atau dipilih oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya dan nomor telepon.
3. Segala penyalahgunaan PIN m-BCA, OTP, Kode Akses dan/atau Kode Transaksi merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-BCA, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi.
4. Penggunaan PIN m-BCA, OTP, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi pada m-BCA mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
5. Nasabah setiap saat dapat mengubah PIN m-BCA dan Kode Akses.
6. Apabila SIM Card Operator Seluler atau *handphone* milik Nasabah kedaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan hal tersebut kepada kantor cabang BCA terdekat atau Halo BCA untuk dilakukan pemblokiran/penutupan m-BCA. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, PIN m-BCA, OTP, Kode Akses, dan/atau Kode Transaksi yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BCA menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
7. Nasabah wajib memastikan bahwa telepon seluler/*handphone* yang digunakan untuk bertransaksi menggunakan m-BCA bebas dari virus, malware, dan/atau hal lainnya yang dapat merugikan Nasabah.
8. Kode Akses dan PIN m-BCA yang digunakan untuk bertransaksi dengan menggunakan BCA Keyboard sama dengan Kode Akses dan PIN m-BCA yang digunakan pada BCA mobile.

E. PEMBLOKIRAN m-BCA, BCA mobile (MENU m-BCA) DAN KODE TRANSAKSI

1. m-BCA akan diblokir jika:
 - Nasabah salah memasukkan PIN m-BCA atau OTP sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut;
 - Nasabah mengajukan permohonan pemblokiran Kartu ATM BCA karena hilang/dicuri; atau
 - Nasabah mengajukan permohonan pemblokiran m-BCA karena SIM Card Operator Seluler hilang/dicuri.
2. BCA berhak memblokir m-BCA Nasabah apabila:
 - a. Nasabah tidak melakukan transaksi apa pun (finansial maupun non-finansial) melalui m-BCA selama 3 (tiga) bulan berturut-turut sejak tanggal transaksi terakhir;
 - b. Berdasarkan data yang diberikan oleh Operator Seluler kepada BCA, nomor *handphone* yang digunakan Nasabah untuk melakukan registrasi m-BCA terindikasi sudah tidak digunakan lagi oleh Nasabah (*recycled*);
 - c. Berdasarkan penilaian/analisis BCA, Nasabah melakukan transaksi (finansial maupun non finansial) di luar batas penggunaan yang wajar;
 - d. Nasabah diketahui dan/atau patut diduga menggunakan dokumen palsu dan/atau memberikan data yang tidak benar kepada BCA;
 - e. Nasabah menyampaikan informasi yang diragukan kebenarannya; atau
 - f. Nasabah memiliki sumber dana transaksi yang diketahui dan/atau patut diduga berasal dari hasil tindak pidana.
3. Kesalahan memasukkan Kode Akses sebanyak tiga kali berturut-turut atau penggantian SIM Card yang terpasang pada *handphone* dengan SIM Card lain dapat mengakibatkan menu m-BCA pada BCA mobile tidak dapat diakses oleh Nasabah.
4. Dalam hal m-BCA terblokir atau Nasabah salah memasukkan Kode Transaksi sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut saat bertransaksi di ATM BCA atau di kantor cabang BCA, maka seluruh Kode Transaksi yang aktif, baik yang dihasilkan oleh m-BCA pada BCA mobile atau kode transaksi yang dihasilkan oleh layanan produk perbankan BCA lainnya, tidak dapat digunakan oleh Nasabah.
5. Nasabah dilarang untuk mengopi BCA mobile pada *handphone* lainnya. Hasil kopian BCA mobile tersebut tidak dapat digunakan oleh Nasabah.
6. Nasabah harus meng-*install* ulang BCA mobile pada *handphone* apabila menu m-BCA pada BCA mobile terblokir.
7. Apabila terjadi pemblokiran m-BCA Nasabah harus menghubungi BCA dan melakukan registrasi ulang m-BCA di ATM BCA, mesin EDC BCA atau konter kantor cabang BCA.

F. FORCE MAJEURE

Dalam hal BCA tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah, 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 yang melarang BCA memberikan layanan m-BCA, serta kejadian-kejadian atau hal-hal lain di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, maka Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan dalam bentuk apa pun terkait dengan hal tersebut.

G. PENGAKHIRAN m-BCA

1. m-BCA akan berakhir jika:

- a. Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran m-BCA kepada BCA, dikarenakan antara lain:
 - Nasabah mengakhiri penggunaan kartu ATM BCA atau nomor *handphone*; atau
 - Nasabah mengganti nomor *handphone*;
 - b. Nasabah menutup semua rekening yang terhubung dengan Kartu ATM BCA.
2. BCA berhak mengakhiri pemberian m-BCA kepada Nasabah antara lain apabila:
 - a. Nasabah menggunakan m-BCA atau mengizinkan m-BCA dimanfaatkan oleh pihak lain untuk melakukan suatu tindakan yang melanggar hukum;
 - b. Berdasarkan data yang diberikan oleh Operator Seluler kepada BCA, nomor *handphone* yang digunakan Nasabah untuk melakukan registrasi m-BCA sudah tidak digunakan lagi oleh Nasabah (*recycled*);
 - c. Berdasarkan penilaian BCA Nasabah menggunakan m-BCA di luar batas penggunaan yang wajar;
 - d. Nasabah tidak melakukan transaksi apa pun (finansial maupun non-finansial) melalui m-BCA selama jangka waktu yang ditentukan oleh BCA yang akan diberitahukan kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku;
 - e. Jumlah nomor *handphone* yang digunakan Nasabah untuk melakukan registrasi m-BCA melebihi jumlah nomor *handphone* yang ditentukan oleh BCA;
 - f. Nasabah diketahui dan/atau patut diduga menggunakan dokumen palsu dan/atau memberikan data yang tidak benar kepada BCA;
 - g. Nasabah menyampaikan informasi yang diragukan kebenarannya; atau
 - h. Nasabah memiliki sumber dana transaksi yang diketahui dan/atau patut diduga berasal dari hasil tindak pidana.

H. LAIN-LAIN

1. Bukti transaksi yang dilakukan oleh Nasabah melalui m-BCA adalah mutasi yang tercatat pada rekening koran atau buku Tahapan (jika dicetak).
2. Nasabah wajib segera melaporkan kepada BCA secara tertulis apabila terjadi perubahan data Nasabah.
3. Nasabah harus menghubungi Operator Seluler yang bersangkutan untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan SIM Card, jaringan Operator Seluler, jaringan internet pada *handphone*, tagihan penggunaan dari Operator Seluler, biaya SMS, dan *value added service* Operator Seluler.
4. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan pemblokiran m-BCA atau pengakhiran pemberian m-BCA kepada Nasabah berdasarkan data nomor *handphone* yang sudah tidak digunakan lagi oleh Nasabah (*recycled*) yang BCA terima dari Operator Seluler sebagaimana dimaksud dalam butir E.2.b dan butir G.2.b Ketentuan m-BCA (Mobile Banking) PT Bank Central Asia Tbk ini.
5. BCA dapat mengubah Ketentuan m-BCA (Mobile Banking) PT Bank Central Asia Tbk ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
6. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk pada Ketentuan m-BCA (Mobile Banking) PT Bank Central Asia Tbk serta seluruh ketentuan yang berlaku di BCA yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat

dilakukan dengan menggunakan Kartu ATM BCA yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

I. PENANGANAN KELUHAN (PENGADUAN)

1. Keluhan/pengaduan kepada BCA sehubungan dengan produk dan/atau layanan dapat disampaikan Nasabah kepada kantor cabang BCA terdekat atau Halo BCA.
2. 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**.

J. PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Nasabah setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan m-BCA (*Mobile Banking*) PT Bank Central Asia Tbk ini antara Nasabah dengan BCA akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
2. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh Nasabah dengan BCA, 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.
3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah, fasilitasi perbankan, dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam butir 2 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.

K. BAHASA

Ketentuan m-BCA (Mobile Banking) PT Bank Central Asia Tbk ini dibuat dalam versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apabila terdapat perbedaan antara versi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, maka yang berlaku adalah versi bahasa Indonesia.

Ketentuan m-BCA (Mobile Banking) PT Bank Central Asia Tbk ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan