

## KETENTUAN DAN PERSYARATAN CIMB NIAGA MOBILE BANKING

### DEFINISI

1. Bank adalah PT Bank CIMB Niaga, Tbk berkedudukan di Jakarta Selatan, yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang, serta kantor lainnya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PT Bank CIMB Niaga Tbk.
2. Kartu Debit adalah Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang dapat digunakan untuk pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dan/atau transaksi pembelian dan/atau transaksi lainnya, dimana kewajiban Pengguna dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung Simpanan Pengguna pada Bank.
3. Kartu Kredit adalah Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk namun tidak terbatas pada transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus ataupun dengan pembayaran secara angsuran.
4. Login adalah proses otorisasi Pengguna untuk dapat masuk ke menu Mobile Banking.
5. Mobile Banking adalah salah satu jenis jasa/layanan perbankan elektronik yang disediakan Bank untuk dapat menggunakan layanan melalui ponsel ("Ponsel"), sebagaimana diuraikan lebih lanjut pada bagian Media Mobile Banking.
6. Pengguna adalah nasabah dan/atau calon nasabah Bank yang telah melakukan pendaftaran penggunaan Mobile Banking sesuai mekanisme pendaftaran yang ditetapkan Bank dan telah disetujui untuk dapat menggunakan Mobile Banking serta nomor Ponsel Pengguna telah terdaftar pada Sistem Mobile Banking.
7. Pembayaran Tagihan adalah Transaksi pemindah bukuan dana dari Rekening dan/atau transaksi pembebanan pada Kartu Kredit guna kepentingan pembayaran tagihan tertentu yang tersedia pada menu Mobile Banking, dengan menggunakan Mobile Banking.
8. Pembelian Isi Ulang (pulsa/voucher/paket data internet/dan lainnya yang nantinya akan ada di pembelian isi ulang menu) adalah transaksi pemindahbukuan dana dari Rekening dan/atau Transaksi pembebanan pada Kartu Kredit guna kepentingan pembelian di isi ulang menu di Mobile Banking.
9. Passcode adalah 4 angka unik yang dikirimkan Bank ke nomor Ponsel Pengguna yang terdaftar pada Sistem Mobile Banking yang digunakan untuk melakukan login ke Mobile Banking. Passcode bersifat rahasia dan tidak boleh diberikan kepada siapa pun.
10. Personal Identification Number (PIN) Mobile Banking ("PIN Go Mobile") adalah kode identifikasi pribadi yang digunakan untuk melakukan konfirmasi transaksi finansial. PIN bersifat rahasia dan tidak boleh diberikan kepada siapa pun.
11. User ID Mobile Banking adalah kunci identifikasi pribadi yang digunakan untuk melakukan login ke Mobile Banking. User ID bersifat rahasia dan tidak boleh diberikan kepada siapa pun.

12. Rekening adalah seluruh rekening milik Pengguna pada Bank yang berada dalam satu Customer Information File (CIF), baik yang telah dan/atau akan dibuka kemudian dan terdaftar pada Sistem Mobile Banking.
13. Sistem Mobile Banking adalah sistem yang digunakan Bank untuk mendukung berjalannya seluruh aktivitas yang terkait dengan Mobile Banking.
14. Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking adalah seluruh syarat dan ketentuan yang ditetapkan Bank terkait dengan penggunaan Mobile Banking termasuk namun tak terbatas pada Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking ini maupun syarat dan ketentuan yang dicantumkan dalam petunjuk penggunaan (user guide) atau media lain yang memuat petunjuk/ketentuan penggunaan Mobile Banking.
15. Transaksi adalah setiap jenis akses dan/atau transaksi yang saat ini atau dikemudian hari akan ditetapkan Bank untuk dapat dilakukan dengan menggunakan Mobile Banking, termasuk namun tak terbatas pada :
  - i. akses/transaksi finansial terkait dengan dana yang terdapat dalam Rekening dan/atau limit pada Kartu Kredit seperti namun tak terbatas pada Transfer dana, Pembayaran Tagihan, Pembelian Isi Ulang (seperti namun tidak terbatas pada isi ulang pulsa telepon, listrik dan paket data internet), Tarik Tunai tanpa Kartu, Setor Tunai Tanpa Kartu dan Transaksi lain terkait dengan Rekening dan/atau Kartu Kredit ("Transaksi Finansial");
  - ii. transaksi non-finansial, seperti namun tak terbatas pada registrasi Mobile Banking, informasi saldo, inquiry informasi total tagihan Kartu Kredit, informasi 10 (sepuluh) Transaksi Kartu Kredit terakhir yang belum tertagih, informasi sampai dengan 15 (lima belas) Transaksi terakhir Rekening, Pengaturan Kartu Debit dan Pengaturan Kartu Kredit, ubah transaksi Kartu Kredit yang belum tertagih menjadi cicilan, informasi lokasi ATM/cabang Bank dan informasi lain yang disediakan oleh Bank; penggantian informasi rahasia Pengguna, seperti user ID, email dan PIN Mobile Banking ("Transaksi Non Finansial"); dan/atau
  - iii. transaksi lain yang telah dan/atau akan ditentukan oleh Bank untuk dapat dilakukan melalui Mobile Banking.
16. Transfer adalah Transaksi pemindahan dana dari Rekening Pengguna ke rekening lain milik Pengguna atau bukan milik Pengguna pada Bank atau pada bank lain atau pemindahan dana dari Rekening untuk kepentingan pelaksanaan tujuan tertentu sebagaimana dimungkinkan dalam Mobile Banking, termasuk namun tak terbatas untuk kepentingan pembayaran tagihan, pembelian isi ulang pulsa, listrik dan paket data internet dan lain-lain.
17. Perangkat Utama adalah 1 (satu) perangkat Ponsel milik Pengguna yang didaftarkan sebagai perangkat/alat untuk mengakses Aplikasi Mobile Banking.
18. Perekam Sidik Jari (Touch ID) adalah fitur yang terdapat di dalam Ponsel dengan jenis dan spesifikasi tertentu yang dapat digunakan sebagai media otentikasi Pengguna dengan menggunakan sidik jari. Perekam sidik jari diintegrasikan dengan Mobile Banking sebagai salah satu media otorisasi login ke Sistem Mobile Banking.
19. Transaksi dengan QR adalah fitur yang terdapat di dalam Sistem Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna memasukkan detail Transaksi melalui menu QR – Scan. Transaksi dengan QR hanya dapat

dilakukan dalam mata uang Rupiah dan Kode QR dikeluarkan oleh Bank atau non-bank di Indonesia yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Transaksi dengan QR tidak mengenal pembatalan transaksi sebelum proses settlement (VOID).

Pengguna dapat menggunakan sumber dana berupa Tabungan atau Giro, Rekening Ponsel dan/atau Kartu Kredit untuk melakukan Transaksi dengan QR. Transaksi dengan QR dapat dilakukan untuk:

i. Scan Kode QR Pembayaran di toko, baik pada EDC ataupun pada stiker QR, atau website belanja online yang sudah bekerjasama dan konfirmasi Transaksi melalui Sistem Mobile Banking; atau

ii. Transfer antar Pengguna melalui Sistem Mobile Banking dengan cara:

- Pengguna, sebagai penerima uang, melakukan pembuatan Kode QR melalui menu Terima Uang di dalam Sistem Mobile Banking.

- Pengguna, sebagai pengirim uang, melakukan scan Kode QR yang ditunjukkan oleh penerima uang dan konfirmasi Transaksi melalui Sistem Mobile Banking.

iii. Transaksi QR outbound yaitu Transaksi dengan QR yang memungkinkan Pengguna untuk melakukan Transaksi di toko di luar negeri yang dapat dilakukan untuk mata uang asing dan secara otomatis akan terkonversi ke dalam mata uang Rupiah dengan menggunakan Kode QR yang telah sesuai dengan standar Kode QR yang dikeluarkan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia atas persetujuan Bank Indonesia.

20. Penjual adalah pihak ketiga yang bekerjasama secara langsung maupun tidak langsung dengan CIMB Niaga, yang merupakan entitas toko fisik (dengan mesin EDC atau stiker QR) atau website belanja online atau entitas lain yang mampu memproduksi kode QR yang dapat dibaca oleh Sistem Mobile Banking.
21. Harga adalah nilai atau jumlah yang ditetapkan oleh Penjual di toko dan sudah termasuk Merchant Discount Rate (MDR) sebesar yang diatur Bank Indonesia. Pendebitan rekening sumber dana dilakukan secara realtime setelah sistem Bank berhasil melakukan validasi data Merchant; notifikasi Transaksi dikirimkan Bank kepada Pengguna sebagaimana yang berlaku pada setiap Transaksi keuangan di Mobile Banking.
22. Kode QR (Quick Response) adalah barcode dua dimensi (matriks) yang menyimpan informasi detail Transaksi tujuan. Untuk memproses pembayaran, Pengguna cukup melakukan scan Kode QR dengan Sistem Mobile Banking. Terdapat 3 jenis Kode QR, Kode QR Dinamis, Kode QR Statis, dan Kode QR Terima Uang. Kode QR Dinamis dan Kode QR Statis mengikuti standar yang dikeluarkan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia atas persetujuan Bank Indonesia.
23. Kode QR Dinamis adalah Kode QR yang unik dan berubah-ubah untuk setiap Transaksi dilengkapi dengan informasi Harga dan rekening tujuan dari Penjual. Kode QR Dinamis dapat diperoleh dari Penjual di toko, melalui mesin EDC atau di website belanja online. Kode QR Dinamis hanya dapat digunakan sekali.
24. Kode QR Statis adalah Kode QR yang tetap dan tidak berubah-ubah dan bersifat unik untuk setiap Penjual. Kode QR Statis dapat diperoleh dari Penjual di toko dalam bentuk gambar pada stiker,

spanduk, atau media lain. Kode QR Statis tidak dilengkapi informasi Harga, sehingga Pengguna harus memasukkan nominal Transaksi saat mengkonfirmasi Transaksi di Go Mobile.

25. Kode QR Terima Uang adalah bentuk dari Kode QR Dinamis yang dapat dibuat sendiri oleh Pengguna melalui Sistem Mobile Banking untuk melakukan penagihan ke Pengguna lain. Pengguna cukup memilih nomor rekening tujuan, nominal Transaksi, dan deskripsi untuk menghasilkan Kode QR. Pengguna lain yang hendak membayar melakukan scan Kode QR dan konfirmasi Transaksi melalui Sistem Mobile Banking. Kode QR dapat digunakan lebih dari sekali selama masa aktif masih berlaku (2 jam).
26. Kode QR Pembayaran adalah Kode QR Dinamis, Kode QR Statis maupun Kode QR Terima Uang yang dapat digunakan untuk melakukan Transaksi melalui Sistem Mobile Banking.
27. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.
28. Deposito adalah simpanan selain di dalam Rekening yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan kesepakatan Bank dan Nasabah.
29. Giro adalah Rekening simpanan dana pada Bank yang dapat menerima dana setoran dan/atau ditarik Nasabah dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro atau media penarikan lain yang memenuhi ketentuan yang berlaku pada Bank.
30. Pembukaan Rekening adalah permohonan tertulis Pengguna untuk melakukan pembukaan Rekening dengan memenuhi segala persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
31. Akses cepat adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna melakukan cek saldo dan Transaksi secara cepat tanpa perlu Login. Pengguna dapat melakukan pengecekan saldo Rekening yang sudah dipilih, Transfer ke Rekening favorit, pembayaran menggunakan QR dan membuat kupon Rekening Ponsel. Fitur ini tidak otomatis di dapat, untuk dapat menikmati fitur ini, Pengguna harus melakukan verifikasi di dalam aplikasi Mobile Banking terlebih dahulu.
32. Transaksi Terjadwal adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna mengatur frekuensi dan tanggal Transfer, isi ulang dan bayar tagihan secara berkala.
33. Notifikasi adalah informasi Transaksi yang dikirimkan ke Pengguna atau Nasabah. Notifikasi disampaikan dalam bentuk SMS, email, atau *push* notifikasi ke aplikasi Mobile Banking sesuai pengaturan Notifikasi Pengguna.
34. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah mesin Bank dengan sistem yang memungkinkan Nasabah melakukan tarik uang tunai dan melakukan Transfer, isi ulang dan bayar tagihan.
35. Mesin Setor Tunai (CDM) adalah mesin Bank dengan sistem yang memungkinkan Nasabah melakukan setor uang tunai dan melakukan Transfer, isi ulang dan bayar tagihan.
36. Tarik Setor Tunai (TST) adalah mesin Bank dengan sistem yang memungkinkan Nasabah melakukan setor uang tunai, tarik uang tunai, serta melakukan Transfer, isi ulang dan bayar tagihan.
37. Setor Tunai Tanpa Kartu adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna membuat 6-angka kode tunai untuk melakukan Setor Tunai di CDM dan TST.
38. Tarik Tunai Tanpa Kartu adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna membuat 6-angka kode tunai untuk melakukan Tarik Tunai di ATM dan TST.
39. Ada Octo adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna melihat promosi terkait yang berlaku di Bank.

40. Telepon Octo adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna melakukan panggilan ke Phone Banking 14041 menggunakan koneksi internet.
41. Pengaturan Kartu Kredit adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna melakukan aktivasi Kartu Kredit, pembuatan/penggantian PIN Kartu Kredit, blokir dan pembatalan blokir Kartu Kredit.
42. Pengaturan Kartu Debit adalah fitur Mobile Banking yang memungkinkan Pengguna melakukan penggantian PIN Kartu Debit, blokir dan pembatalan blokir Kartu Debit.

#### MEDIA MOBILE BANKING

1. Short Message Service (SMS) Menu, yaitu SMS yang memuat menu Transaksi yang dapat dipilih oleh Pengguna, SMS akan dikirim sesuai Transaksi yang diinginkan, dengan memuat kode Transaksi (keyword dan syntax) yang sesuai, dimana Short Message Service (SMS) Menu dapat dipilih oleh Pengguna dengan mereply SMS sesuai nomor urutan menu yang diinginkan. SMS dikirimkan ke nomor 1418 atau nomor lain yang akan ditentukan oleh Bank, yang dikirimkan dari Nomor Ponsel Pengguna yang telah terdaftar dalam Sistem Mobile Banking. SMS menu akan dikenakan biaya SMS sesuai dengan provider telco yang digunakan oleh Pengguna.
2. Aplikasi Mobile Banking, dimana aplikasi Mobile Banking yang akan digunakan tersebut akan diinstall terlebih dahulu pada Perangkat/alat dengan menggunakan koneksi data provider seluler (selanjutnya disebut "Aplikasi Mobile Banking"). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking akan dikenakan biaya SMS (untuk penerimaan passcode, notifikasi, dan lain-lain) serta paket data sesuai dengan provider telco yang digunakan oleh Pengguna.
3. UMB (USSD Menu Browser), yang akan menampilkan menu Mobile Banking dengan men-dial short dial code \*141\*8#. USSD Menu Browser akan dikenakan biaya penggunaan USSD sesuai dengan provider telco yang digunakan oleh Pengguna.

#### PENDAFTARAN MOBILE BANKING

1. Untuk dapat melakukan pendaftaran penggunaan Mobile Banking, Pengguna dapat mengajukan permohonan pendaftaran ("Registrasi") melalui cabang yang ditetapkan Bank atau melalui perbankan elektronik atau melalui media lain yang menyediakan fitur Registrasi Mobile Banking, seperti, namun tak terbatas, melalui aplikasi dalam Ponsel dan media Registrasi resmi lain yang akan ditentukan kemudian oleh Bank.
2. Sebelum menggunakan Mobile Banking atau pada saat melakukan Registrasi, Pengguna wajib terlebih dahulu membaca, memahami dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang ditetapkan Bank terkait dengan penggunaan Mobile Banking, termasuk namun tak terbatas pada:
  - i. ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking ini, yang dapat tersedia di cabang (bila Registrasi dilakukan melalui Cabang) atau pada menu dalam perbankan elektronik atau melalui media lain yang menyediakan fitur Registrasi Mobile Banking atau media lain yang ditetapkan Bank; dan

- ii. syarat dan ketentuan lain sebagaimana dinyatakan dalam media/materi/bahan/dokumen lain yang disediakan Bank, seperti namun tak terbatas pada petunjuk penggunaan (user guide) dan lain-lain ("Materi").
  - iii. persetujuan terhadap Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking dapat dilakukan dengan cara menandatangani Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking atau penandatanganan secara elektronik sebagaimana tersedia dalam media elektronik terkait atau tersedia pada website Bank.
3. Mekanisme Pendaftaran :
- i. Registrasi dapat dilakukan melalui cabang atau dilakukan sendiri oleh Pengguna dengan cara:
    - a. Pengajuan formulir: Pengguna wajib mengajukan permohonan penggunaan Mobile Banking dengan mengisi formulir aplikasi pendaftaran Mobile Banking ("Aplikasi") dan melengkapi seluruh persyaratan yang ditetapkan Bank untuk keperluan tersebut.
    - b. Ponsel: Pengguna wajib mengunduh dan memasang/menginstall Aplikasi Mobile Banking pada website yang ditentukan oleh Bank (ditentukan kemudian oleh Bank) melalui Internet, kemudian Pengguna memilih menu Registrasi pada Aplikasi Mobile Banking yang telah terinstall tersebut.
  - ii. Pengguna wajib :
    - a. membuat User ID Mobile Banking dan PIN Go Mobile,
    - b. memasukkan nomor Rekening dan 4 angka terakhir Kartu Debit atau untuk nasabah yang hanya memiliki Kartu Kredit : memasukkan tanggal lahir dan 4 angka akhir Kartu Kredit, dan
    - c. memasukkan nomor Ponsel yang akan digunakan dan sesuai dengan sistem di Bank.
  - iii. Sistem Mobile Banking akan mengirimkan SMS yang berisi Passcode ke nomor Ponsel Pengguna yang telah didaftarkan pada Sistem Mobile Banking melalui proses Registrasi.
  - iv. Pengguna wajib memasukkan Passcode untuk melengkapi proses Registrasi.
  - v. Setelah Registrasi berhasil, Pengguna akan menerima SMS Notifikasi sebagai tanda bahwa Pengguna telah terdaftar sebagai Pengguna Mobile Banking.
4. Apabila Pengguna:
- i. belum memiliki perangkat Ponsel yang didaftarkan ke Sistem Mobile Banking; atau
  - ii. login ke Sistem Mobile Banking menggunakan perangkat Ponsel yang berbeda dengan Perangkat Utama,
- Sistem Mobile Banking akan meminta Pengguna melakukan pendaftaran Perangkat Utama.
5. Pengguna setuju bahwa dengan :
- i. menandatangani Aplikasi (bila Registrasi dilakukan di cabang); atau
  - ii. memasukkan User ID Mobile Banking, PIN ATM, dan PIN Go Mobile pada menu Registrasi Mobile Banking yang terdapat pada perbankan elektronik atau melalui media resmi lain yang menyediakan fitur Registrasi Mobile Banking; atau

iii. menggunakan Mobile Banking,

Pengguna menyetujui seluruh Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking, sehingga karenanya persetujuan yang diberikan dengan melakukan salah satu dari hal tersebut di atas telah memberikan kekuatan pembuktian sempurna bagi Bank dan Pengguna, seperti layaknya bukti tertulis atau seperti layaknya pemberian persetujuan dengan memberikan tanda tangan pada Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking.

6. Pengguna hanya dapat mendaftarkan 1 (satu) nomor Ponsel dalam satu data CIF untuk kepentingan penggunaan Mobile Banking.
7. Pengguna memberikan hak kepada Bank untuk mengakses lokasi Pengguna melalui sistem GPS (Global Positioning System) yang terpasang di perangkat Ponsel Pengguna.
8. Pengguna Mobile Banking dapat melakukan perubahan atas nomor Ponsel dan/atau PIN Go Mobile melalui cabang Bank dan/atau media elektronik perbankan lainnya yang disediakan oleh Bank untuk keperluan tersebut dan jika PIN Go Mobile hilang atau tidak dapat diingat maka Pengguna harus melakukan pengakhiran penggunaan Mobile Banking dan melakukan Registrasi ulang melalui cabang Bank dan/atau media Registrasi lain yang disediakan oleh Bank untuk keperluan tersebut. Atau Pengguna dapat melakukan reset PIN Go Mobile yang dapat dilakukan di Cabang.

#### PENGGUNAAN SIDIK JARI (Touch ID)

1. Pengguna dapat mendaftarkan sidik jari yang sudah terdaftar di perangkat Ponsel Pengguna yang digunakan pada saat login ke Sistem Mobile Banking sebagai pengganti User ID Mobile Banking dan Passcode. Sistem Mobile Banking akan menggunakan Perekam Sidik Jari berdasarkan sidik jari Pengguna yang terdaftar di Ponsel baik sebelum maupun sesudah pendaftaran layanan Mobile Banking. Pengguna tetap dapat menggunakan User ID Mobile Banking dan Passcode untuk melakukan login ke Sistem Mobile Banking.
2. Perekam Sidik Jari hanya dapat digunakan oleh Pengguna untuk login ke Sistem Mobile Banking, apabila:
  - i. Ponsel mendukung fitur Perekam Sidik Jari dan tidak dalam kondisi yang sudah termodifikasi (jailbreak/rooted); dan
  - ii. Pengguna mengaktifkan fitur login dengan sidik jari yang dapat dilakukan pada menu pengaturan di dalam Mobile Banking.
8. Perekam Sidik Jari merupakan teknologi yang disediakan di perangkat Ponsel dan bukan merupakan fitur teknologi maupun alat yang disediakan oleh Bank, dan oleh karenanya Bank tidak memberikan jaminan atau memiliki tanggung jawab apapun sehubungan dengan namun tidak terbatas mengenai kualitas, kinerja maupun keamanan dari Perekam Sidik Jari.
9. Pengguna bertanggung jawab atas seluruh data sidik jari yang terdaftar pada fitur Perekam Sidik Jari dalam perangkat Ponsel yang digunakan Pengguna untuk mengakses Mobile Banking, penggunaan

seluruh sidik jari tersebut serta resiko yang timbul pada layanan Mobile Banking sebagai akibat dari penggunaan sidik jari tersebut.

10. Dengan mendaftarkan sidik jari pada Aplikasi Mobile Banking, Pengguna memberikan persetujuan kepada Bank untuk mengakses, dan menggunakan data seluruh sidik jari yang terdaftar pada Perekam Sidik Jari berikut dengan data/informasi perangkat Ponsel yang digunakan Pengguna, untuk keperluan pendaftaran dan penggunaan Perekam Sidik Jari di Aplikasi Mobile Banking.
11. Pengguna bertanggung jawab untuk beberapa hal di bawah ini guna menghindari penyalahgunaan Perekam Sidik Jari pada Aplikasi Mobile Banking:
  - i. menjaga agar hanya sidik jari Pengguna yang didaftarkan pada Perekam Sidik Jari dalam perangkat Ponsel Pengguna; dan
  - ii. dalam hal Pengguna akan menjual, memberikan atau mengalihkan Ponsel kepada pihak lain, Pengguna wajib memastikan telah melakukan penghapusan data sidik jari Pengguna pada Perekam Sidik Jari.
12. Pengguna dengan ini setuju bahwa Bank tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi dan/atau pertanggung jawaban dalam bentuk apapun kepada Pengguna atas segala risiko, akibat dan konsekuensi yang timbul dari pendaftaran termasuk adanya sidik jari pihak lain yang ada pada saat Pengguna melakukan pendaftaran dan penggunaannya pada Aplikasi Mobile Banking.

#### PELAKSANAAN TRANSAKSI MELALUI MOBILE BANKING

1. Pengguna dapat menggunakan Mobile Banking untuk melakukan Transaksi dengan cara sebagaimana diatur dalam buku manual penggunaan Mobile Banking atau media lain yang memuat petunjuk penggunaan Mobile Banking yang ditetapkan Bank.
2. Setiap akan melakukan login pada Aplikasi Mobile Banking di Ponsel, Sistem Mobile Banking akan meminta Pengguna untuk:
  - i. memasukkan User ID Mobile Banking yang terdaftar pada Sistem Mobile Banking. Kemudian Sistem Mobile Banking akan mengirimkan Passcode melalui SMS ke nomor Ponsel Pengguna untuk diinput ke layar berikutnya pada Aplikasi Mobile Banking; atau
  - ii. memasukkan sidik jari atau *face ID* yang terdaftar pada Ponsel Pengguna.
3. Dengan melakukan Login ke Aplikasi Mobile Banking, Pengguna dapat melakukan pengecekan saldo dan Transaksi dari semua Rekening Pengguna. Pengguna dapat mengatur daftar Rekening yang ditampilkan dan dapat digunakan untuk Transaksi melalui menu Pengaturan Mobile Banking – Tampilan Rekening Saya.
4. Pada setiap pelaksanaan Transaksi, Pengguna wajib mengisi seluruh data yang dibutuhkan serta memastikan seluruh data yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Transaksi telah diisi secara benar dan lengkap, selanjutnya apabila diminta, Sistem Mobile Banking akan melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput Pengguna dan meminta Pengguna untuk menginput 2 dari 6 digit PIN Go Mobile



yang berfungsi sebagai perangkat pengaman (security device) dan pemberian persetujuan untuk dilakukannya pelaksanaan Transaksi dan atas Transaksi tersebut tidak dapat dibatalkan.

5. Atas Transaksi Finansial yang berhasil dilakukan, Pengguna akan mendapatkan nomor referensi (reference number) sebagai bukti Transaksi.
6. Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa dengan login ke Sistem Mobile Banking, digunakannya Passcode, sidik jari, *face ID* dan/atau digunakannya 2 dari 6 digit PIN Go Mobile oleh pihak manapun merupakan bentuk instruksi dan persetujuan Pengguna untuk memberikan kuasa kepada pihak Bank untuk dapat dilakukannya Transaksi melalui Mobile Banking dan karenanya Pengguna mengakui instruksi dan persetujuan pelaksanaan Transaksi Pengguna tidak akan mengajukan tuntutan apapun terkait dengan hal tersebut dan mengakui seluruh bukti yang terdapat pada Bank sebagai bukti yang sah meskipun tidak dibuat secara tertulis/tidak ditandatangani Pengguna dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Pengguna.
7. Sistem Mobile Banking tidak akan melakukan Transaksi dalam hal terdapat alasan yang cukup untuk tidak dilaksanakannya instruksi tersebut, termasuk namun tak terbatas jika saldo pada Rekening dan/atau limit pada Kartu Kredit Pengguna tidak mencukupi, Rekening dan/atau Kartu Kredit Pengguna telah ditutup, Rekening dan/atau Kartu Kredit dibebani sita atau diblokir, Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan, atau karena sebab lainnya.
8. Pengguna dapat membagikan bukti Transaksi ke pihak ketiga melalui SMS, email, social media Whatsapp, atau perangkat media digital lainnya sesuai keinginan Pengguna. Bank tidak bertanggung jawab atas pemberian bukti Transaksi yang dilakukan oleh Pengguna.
9. Pengguna atau Penjual dapat memasukkan uang jasa dalam Transaksi dengan QR dengan nominal yang disetujui oleh Pengguna.
10. Bank tidak bertanggung jawab atas pemberian atau pemakaian Kode QR yang dilakukan oleh Penjual atau Pengguna.
11. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala resiko yang timbul akibat penggunaan Mobile Banking, termasuk namun tak terbatas pada resiko yang timbul akibat kelalaian, ketidak-lengkapan, ketidak-tepatan atau ketidak-jelasan data dan/atau instruksi yang diberikan terkait dengan Transaksi yang telah berhasil dilakukan.
12. Mobile Banking tidak dapat dipindahtangankan ke pihak lain maupun digunakan oleh pihak lain selain Pengguna, termasuk namun tidak terbatas pada keluarga Pengguna dan karyawan Bank.
13. Apabila terdapat perbedaan antara data Transaksi yang tercatat pada catatan Bank dengan catatan Pengguna, maka yang akan dipergunakan sebagai pedoman dan mempunyai kekuatan pembuktian yang mengikat adalah data Transaksi yang tercatat pada catatan/sistem Bank.
14. Setiap jenis Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Mobile Banking tunduk pada ketentuan operasional dan ketentuan terkait lainnya yang berlaku di Bank, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan terkait dengan pembatasan limit untuk Transaksi Finansial yang mengacu kepada ketentuan limit yang berlaku di Bank dan pengaturan limit Transaksi yang ditentukan oleh Pengguna di dalam Aplikasi Mobile Banking.
15. Bank tidak bertanggung jawab atas ketidaksesuaian barang yang diterima dan/atau pengiriman barang dari Penjual ke Pengguna yang Transaksi-nya dibayar menggunakan Kode QR di Sistem Mobile Banking.

16. Bank tidak bertanggung jawab atas proses pengembalian uang apabila terdapat jumlah pembayaran tidak sesuai dengan Harga, kekeliruan barang Penjual dan Pengguna, atau sengketa Transaksi lain yang terkait dengan Kode QR melalui Sistem Mobile Banking. Penyelesaian sengketa atas Transaksi yang dilakukan di Sistem Mobile Banking akan menjadi tanggung jawab Penjual dan Pengguna.
17. Pengembalian uang atas Transaksi dengan QR hanya dapat diinisiasi oleh Penjual melalui media yang disediakan Bank paling lama 7 hari kerja sejak Transaksi dilakukan, pengembalian uang tersebut akan diproses oleh Bank secara online realtime sepanjang Rekening Penjual menyediakan dana yang cukup dan nominal uang yang dikembalikan harus lebih kecil atau sama dengan nominal Transaksi awal. Uang jasa (jika ada) tidak dapat dikembalikan oleh Penjual kepada Pengguna.
18. Penyelesaian sengketa antara Pengguna dengan Penjual diproses dalam waktu 45 hari kerja setelah Bank mendapatkan informasi yang lengkap tentang Transaksi yang disengketakan. Data Transaksi yang wajib diinformasikan kepada Bank adalah tanggal, nomor referensi 6 angka dan nominal Transaksi. Pengaduan dapat disampaikan oleh Pengguna ke Phone Banking 14041 atau Kantor Cabang Bank dan untuk Penjual dapat menyampaikan pengaduan ke Phone Banking 14042 ataupun ke alamat email yang ditentukan Bank.
19. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai kewajiban penggunaan mata uang Rupiah di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan berikut peraturan pelaksanaannya dan Nasabah telah mengerti dan memahami setiap risiko dan akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut dan karenanya Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut.
20. Nasabah menyetujui dan memberikan kuasa ke Bank untuk mendebet rekening jika ada penambahan biaya/tagihan dari bank koresponden atas transaksi nasabah.

#### HAL-HAL YANG WAJIB DIPERHATIKAN

1. Penggunaan Mobile Banking wajib dilakukan sesuai dengan mekanisme penggunaan yang ditetapkan Bank, termasuk namun tidak terbatas sebagaimana dinyatakan dalam Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking ini maupun dalam Materi lain.
2. Pengguna wajib mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu.
3. Kebenaran dan keabsahan dari data yang dimasukkan oleh Pengguna sehubungan dengan perintah Transaksi adalah tanggung jawab Pengguna sepenuhnya.
4. Pengguna tidak dapat memindahtangankan penggunaan Mobile Banking kepada pihak manapun dan tidak dapat menggunakan Mobile Banking untuk tujuan-tujuan lain selain untuk melakukan Transaksi atau hal lain yang dimungkinkan untuk dilakukan dalam Sistem Mobile Banking.
5. Pengguna tidak diperkenankan untuk memanipulasi, mengcopy, dan/atau melakukan tindakan yang mengakibatkan perubahan Sistem Mobile Banking dan/atau data kartu SIM (SIM Card) yang terdaftar pada Sistem Mobile Banking.
6. Pengguna bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada Bank apabila :
  - i. Pengguna tidak lagi menggunakan nomor ponsel Pengguna yang terdaftar pada Sistem Mobile Banking.

- ii. Mengetahui adanya indikasi penggandaan nomor Ponsel.
  - iii. Terdapat penggunaan dan/atau perubahan Aplikasi Mobile Banking oleh pihak yang tidak berwenang.
7. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan informasi rahasia Pengguna, termasuk namun tak terbatas dengan :
- i. Tidak menggunakan kombinasi karakter pada User ID Mobile Banking dan PIN Go Mobile yang mudah diketahui atau ditebak oleh orang lain.
  - ii. Tidak memberitahukan User ID Mobile Banking, Passcode, ataupun PIN Go Mobile kepada orang lain termasuk namun tidak terbatas kepada keluarga, teman atau agen phone banking/call center maupun karyawan Bank untuk alasan apapun.
  - iii. Tidak menuliskan User ID Mobile Banking, Passcode, ataupun PIN Go Mobile atau menyimpan dalam bentuk tertulis yang memungkinkan dapat dibaca atau diketahui orang lain.
  - iv. Mengganti PIN Go Mobile secara berkala.
  - v. PIN Go Mobile tidak dibuat dalam bentuk nomor/angka yang mudah diketahui oleh orang lain seperti nomor berurut, beberapa nomor yang sama, tanggal lahir atau nomor Ponsel.
  - vi. Menghapus Aplikasi Mobile Banking di Ponsel lama jika Pengguna akan mengganti Ponsel.
8. Pengguna wajib menggunakan dan memperbaharui secara berkala anti virus/anti malware untuk melindungi perangkat (device) dan transaksi perbankan dari pencurian User ID Mobile Banking dan PIN Go Mobile, ataupun Passcode.
9. Seluruh resiko yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian Pengguna dan/atau penyalahgunaan dalam pelaksanaan Registrasi ataupun Transaksi yang bukan karena kelalaian/kesalahan Bank sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna sendiri. Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Pengguna sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan proses Registrasi ataupun Transaksi seperti namun tidak terbatas pada:
- i. mendaftarkan nomor Ponsel yang bukan milik Pengguna;
  - ii. mewakilkan pelaksanaan proses Registrasi atau proses Transaksi;
  - iii. memberikan instruksi yang salah;
  - iv. kelalaian untuk mengikuti instruksi, prosedur dan petunjuk penggunaan Mobile Banking;
  - v. penyalahgunaan User ID Mobile Banking, Passcode, ataupun PIN Go Mobile dan/atau passcode oleh pihak ketiga;

- vi. penggantian nomor Ponsel Pengguna atau ambil alih kartu SIM ponsel (SIM Card take over) penggunaan yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang;
  - vii. gangguan dari virus pada Ponsel atau komponen-komponen Ponsel lainnya;
  - viii. Nasabah pengguna kehilangan perangkat/device yang digunakan untuk Mobile Banking;
  - ix. Kerusakan pada perangkat keras dan perangkat lunak dari operator selular;
  - x. keterlambatan atau kegagalan pelaksanaan atau atas ketepatan setiap data atau instruksi yang diberikan oleh Pengguna karena kelalaian Pengguna sendiri atau pihak ketiga;
  - xi. terjadinya double payment terhadap pembayaran yang sama yang telah dilakukan melalui fasilitas lain di Bank maupun diluar Bank;
  - xii. Kondisi Ponsel Pengguna yang sudah termodifikasi (jailbreak/rooted).
10. Sistem Mobile Banking berlaku untuk jangka waktu yang tidak ditentukan selama Pengguna masih memiliki Rekening dan/atau Kartu Kredit (sumber dana) di Bank, namun Bank berhak menghentikan dan/atau menanggihkan Mobile Banking untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dengan/tanpa pemberitahuan kepada Pengguna apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
- i. Teknis
    - a. Jika terjadi gangguan pada Sistem Mobile Banking.
    - b. Sistem Mobile Banking sedang dilakukan peningkatan, perubahan dan atau pemeliharaan (upgrade, modifikasi dan/atau maintenance).
  - ii. Non Teknis

Sistem Mobile Banking yang terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum yang dilakukan oleh Pengguna dan/atau Pemilik Mobile Banking dan/atau oleh pihak terkait lainnya dengan Mobile Banking.
11. Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul dari kerugian yang diakibatkan oleh penghentian dan/atau penanggihan Mobile Banking oleh Bank sebagaimana dimaksud pada butir 10 di atas.

#### LIMIT TRANSAKSI

1. Setiap jenis Transaksi Finansial mempunyai limit Transaksi yang mengacu kepada ketentuan limit yang berlaku;
2. Bank berhak untuk menentukan limit Transaksi Mobile Banking yang akan ditetapkan dalam Sistem Mobile Banking. Bank atas pertimbangannya sendiri berhak setiap saat untuk mengubah besar limit untuk setiap Transaksi dan atas perubahan limit Transaksi ini akan langsung diterapkan pada Sistem

Mobile Banking dan akan diberitahukan Bank kepada Pengguna melalui media informasi yang umum digunakan Bank.

#### BIAYA DAN KUASA DEBET REKENING

1. Bank berhak membebankan biaya kepada Pengguna atas setiap pelaksanaan Transaksi Pengguna yang dilakukan melalui Mobile Banking, termasuk namun tidak terbatas pada biaya Transaksi, biaya transfer, biaya pembayaran tagihan, dan biaya lainnya. Ketentuan mengenai biaya sepenuhnya ditentukan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Pengguna.
2. Bank berhak untuk menentukan jumlah biaya yang mungkin timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Transaksi dengan menggunakan Mobile Banking sebagaimana tersebut di atas.
3. Pengguna dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet Rekening Pengguna di Bank untuk jumlah sebesar:
  - i. nilai Transaksi Finansial sesuai instruksi Pengguna kepada Bank melalui Mobile Banking; dan/atau
  - ii. biaya Transaksi terkait dengan penggunaan Mobile Banking.
4. Pengguna akan menanggung biaya SMS yang digunakan dengan tarif yang sudah ditentukan oleh Bank dan penyedia jasa telekomunikasi berdasarkan perjanjian kerjasama yang dibuat oleh Bank dan penyedia jasa telekomunikasi, yang antara lain terdiri dari :
  - i. Biaya menerima SMS (Passcode, notifikasi Transaksi berhasil dan gagal)
  - ii. Penggunaan SMS untuk menu Transaksi
  - iii. Penggunaan USSD untuk menu Transaksi
  - iv. Aktivitas lain yang menggunakan media SMS yang ada dan akan ditentukan oleh Bank di kemudian hari
5. Pengguna juga akan menanggung biaya jaringan data/atau internet yang digunakan dengan tarif yang sudah ditentukan oleh penyedia jasa telekomunikasi.

#### PEMBARUAN GAMBAR PROFIL

1. Pengguna dapat memperbarui gambar profil berdasarkan keinginan Pengguna melalui menu pengaturan di dalam Aplikasi Mobile Banking.
2. Sesuai peraturan hukum yang berlaku, Pengguna tidak diperkenankan untuk menggunakan gambar dengan unsur bagian dari senjata tajam, kekerasan, simbol ilegal, obat-obatan terlarang, iklan, atau konten pornografi.
3. Bank tidak bertanggung jawab atas gambar yang dipakai dan diunggah oleh Pengguna.

## PEMBUKAAN REKENING MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING

1. Dengan melakukan pembukaan Rekening, Pengguna setuju untuk tunduk dan terikat pada seluruh syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank terkait dengan pembukaan Rekening, termasuk namun tak terbatas pada:
  - a) Ketentuan dan Persyaratan Umum Pembukaan Rekening (“KPUPR”);
  - b) Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking;
  - c) Syarat dan Ketentuan Tambahan ini;
2. Pengguna diwajibkan untuk mengisi semua informasi yang diminta dengan benar pada Aplikasi pembukaan Rekening melalui Aplikasi Mobile Banking.
3. Pembukaan Rekening secara online melalui Aplikasi Mobile Banking hanya diperuntukkan untuk Pengguna yang merupakan Warga Negara Indonesia.
4. Pengguna harus memiliki e-mail pribadi yang masih aktif untuk digunakan sebagai media korespondensi elektronik saat proses pengajuan pembukaan Rekening melalui Aplikasi Mobile Banking berlangsung dan email tersebut nantinya akan dipakai untuk menerima pengiriman bukti Transaksi.
5. Dengan memberikan:
  - a. data-data pribadi, foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan/atau konfirmasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); dan
  - b. konfirmasi pembukaan rekening menggunakan Passcode dan/atau PIN Go Mobile; dan
  - c. melengkapi verifikasi dengan **agen Bank** melalui proses video bankingmaka Pengguna telah memberikan persetujuan kepada Bank untuk melakukan pembukaan Rekeningnya.
6. Rekening dinyatakan efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
7. Bank berhak menolak perintah pembukaan Rekening yang tidak memenuhi ketentuan yang berlaku dan/atau sesuai kebijakan yang berlaku di Bank.
8. Pengguna memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan informasi mengenai atau sehubungan dengan Pengguna kepada perusahaan induk atau pihak terafiliasinya, regulator atau otoritas pajak di dalam maupun luar negeri jika diperlukan guna memenuhi kewajiban peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik di dalam maupun di luar negeri, termasuk sehubungan dengan perpajakan Pengguna.
9. Dalam hal disyaratkan oleh regulator atau otoritas pajak di dalam maupun di luar negeri, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa Bank mungkin memerlukan dokumen dan/atau formulir tambahan yang akan Nasabah lengkapi, berikan dan/atau tandatangani.
10. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa Bank dapat memblokir, mendebet atau membayarkan dari rekening-rekening Pengguna sejumlah dana sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan tersebut atau ditentukan dalam perjanjian antara regulator maupun otoritas.
11. Dalam hal penutupan rekening/pemutusan perjanjian Pengguna setuju untuk mengesampingkan pasal 1266-1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia.
12. Semua pembukaan Rekening akan mengacu pada Syarat dan Ketentuan masing-masing produk Tabungan, Giro dan Deposito yang terdapat pada formulir Pembukaan Rekening.

13. Pengguna setuju dan menyanggupi:
  - a) akan melakukan setoran awal sesuai dengan nilai minimum setoran awal selambat-lambatnya sesuai tanggal yang di informasikan oleh Bank melalui sarana media email dan/atau verbal.
  - b) jika dalam waktu sebagaimana dimaksud pada butir (a) di atas, Pengguna tidak atau belum melakukan setoran dana sesuai ketentuan pada rekening yang dibuka, maka nasabah setuju dan dengan ini memberikan kuasa serta kewenangan penuh kepada Bank untuk melakukan debet Rekening sesuai biaya administrasi yang berlaku dan/atau menutup Rekening tersebut.
14. Bank melarang segala bentuk penyalahgunaan Rekening, termasuk sebagai sarana tindakan berindikasi pidana. Dalam hal terdapat indikasi penyalahgunaan Rekening oleh Pengguna, maka Bank berhak untuk melakukan pemblokiran Rekening, mendebet kembali dana untuk diselesaikan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan/atau sesuai kebijakan Bank, dan/atau penutupan Rekening.
15. Apabila terdapat perubahan identitas, antara lain perubahan nama, alamat, nomor telepon dan/atau NPWP ataupun terdapat perubahan kondisi yang mempengaruhi residensi pajak Pengguna atau menyebabkan informasi dalam formulir ini menjadi tidak benar dan/atau tidak lengkap, maka Pengguna memahami bahwa Pengguna memahami bahwa Bank akan tetap menggunakan data yang ada pada Bank hingga dilakukan pembetulan oleh Pengguna dengan cara memberitahukan perubahan tersebut kepada Bank.

#### AKSES CEPAT

1. Pengguna dapat mengaktifkan dan menonaktifkan fitur Akses Cepat melalui menu pengaturan di Aplikasi Mobile Banking.
2. Pengguna dapat memilih Rekening, Rekening Ponsel dan Kartu Kredit yang akan ditampilkan pada menu Akses Cepat. Pengguna dapat melihat saldo dari Rekening, Rekening Ponsel dan Kartu Kredit yang terpilih tanpa melakukan Login ke dalam Aplikasi Mobile Banking setiap kali.
3. Pengguna dengan ini setuju bahwa Bank tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi dan/atau pertanggung jawaban dalam bentuk apapun kepada Pengguna atas segala risiko, akibat dan konsekuensi yang timbul dari adanya akses dari pihak lain pada Perangkat Pengguna.

#### PEMBLOKIRAN KARTU DEBIT DAN KARTU KREDIT

1. Dengan mengajukan permohonan blokir melalui Aplikasi Mobile Banking, Pengguna menyetujui dan bertanggung jawab atas seluruh transaksi yang terjadi pada Kartu Kredit dan/atau Kartu Debit Pengguna sebelum dilakukan blokir Kartu Kredit dan/atau Kartu Debit oleh Nasabah.

#### PEMBATALAN BLOKIR KARTU DEBIT DAN KARTU KREDIT

1. Dengan mengajukan permohonan pembatalan blokir melalui Aplikasi Mobile Banking, Pengguna menyetujui dan bertanggung jawab atas seluruh transaksi yang terjadi setelah Nasabah melakukan pembatalan blokir Kartu Kredit dan/atau Kartu Debit.
2. Pembatalan blokir untuk Kartu Kredit dapat dilakukan oleh Pengguna dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) hari kalender setelah permohonan blokir dilakukan oleh Pengguna melalui Aplikasi Mobile Banking. Dalam hal Pengguna tidak mengajukan pembatalan blokir dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) hari kalender sejak permohonan blokir dilakukan oleh Pengguna, maka Bank akan melakukan pemblokiran Kartu Kredit Nasabah secara permanen.
3. Dalam hal pemblokiran Kartu Kredit secara permanen telah dilakukan oleh Bank, Pengguna dapat mengajukan penggantian Kartu Kredit dengan menghubungi 14041.

#### AKTIVASI KARTU KARTU KREDIT

1. Dengan mengajukan aktivasi Kartu Kredit melalui Aplikasi Mobile Banking, Pengguna menyetujui dan bertanggung jawab atas seluruh transaksi yang terjadi setelah aktivasi Kartu Kredit berhasil dilakukan.

#### PENGAKHIRAN MOBILE BANKING

Akses Mobile Banking Pengguna akan berakhir apabila:

1. Pengguna mengajukan permintaan penutupan Mobile Banking setiap saat dengan mengisi formulir penutupan atau formulir lainnya yang ditetapkan oleh Bank dan menyerahkan kepada petugas cabang yang ditunjuk.
2. Pengguna mengajukan permintaan penutupan Mobile Banking melalui Phone Banking 14041.
3. Pengguna menutup Rekening di Bank.
4. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Bank mengalami gangguan atau menghentikan pemberian jasa Mobile Banking. Atas gangguan atau penghentian tersebut, Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada Pengguna melalui media pemberian informasi/pengumuman yang lazim digunakan Bank untuk keperluan tersebut, atau media perbankan elektronik yang mudah diakses Pengguna.
6. Bank mengindikasikan adanya penyalahgunaan Rekening oleh Pengguna dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum dan/atau Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sehubungan dengan pengakhiran Mobile Banking tersebut, Pengguna setuju untuk membebaskan Bank dari segala tuntutan maupun kerugian yang mungkin timbul akibat pengakhiran Mobile Banking tersebut.

#### PEMBLOKIRAN MOBILE BANKING

Mobile Banking Pengguna akan diblokir jika terjadi hal-hal sebagai berikut :



1. Apabila Pengguna salah memasukkan Passcode pada saat Login atau PIN Go Mobile pada saat Transaksi masing-masing sebanyak 3 (tiga) kali. Pembukaan atau pengaktifan Passcode atau PIN Go Mobile dapat dilakukan melalui cabang Bank atau Phone Banking 14041.
2. Apabila Pengguna lupa PIN Go Mobile dan/atau Pengguna mengetahui atau menduga PIN Go Mobile Pengguna telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang dan telah dilaporkan oleh Pengguna untuk dilakukan pemblokiran.

#### PENANGANAN KELUHAN (Pengaduan)

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan transaksi yang dilakukan, maka Nasabah dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke cabang Bank dan/atau secara lisan melalui Phone Banking 14041 atau email 14041@cimbniaga.co.id.
2. Pengguna dapat mengajukan keluhan atas Transaksi maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender dari tanggal Transaksi. Dalam hal Pengguna terlambat melaporkan maka kerugian sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, Pengguna wajib melampirkan copy bukti-bukti Transaksi dan bukti lainnya untuk mendukung pengaduan.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Pengguna sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank.

#### PEMBUKTIAN

1. Pengguna setuju bahwa catatan, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain sebagai alat bukti yang sah atas instruksi dari Pengguna, demikian juga sarana komunikasi lain yang diterima atau dikirimkan oleh Bank.
2. Bank dan Pengguna setuju bahwa pembukuan dan/atau catatan Bank baik dalam bentuk dokumen maupun media elektronik dan atau dokumen lainnya (termasuk tetapi tidak terbatas pada media penarikan, surat dan dokumen lainnya) yang disimpan dan dipelihara oleh Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat para pihak.
3. Pengguna mengakui semua instruksi dari Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani, dan Pengguna dengan ini bersedia untuk mengganti rugi serta membebaskan Bank dari segala kerugian, tanggung-jawab, tuntutan dan biaya (termasuk biaya hukum yang layak) yang timbul sehubungan pelaksanaan instruksi tersebut.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Pengguna sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank.

#### FORCE MAJEURE

Pengguna akan membebaskan Bank dari segala bentuk tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, pemberontakan, pemogokan, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, ketentuan pihak yang berwenang yang ada saat ini maupun yang akan datang, kebijaksanaan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain diluar kekuasaan atau kemampuan Bank.

#### LAIN - LAIN

1. Apabila terjadi perubahan Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking dan hal lain yang terkait dengan Mobile Banking, sebelum perubahan tersebut diberlakukan, Bank akan menyampaikan perubahan tersebut kepada Pengguna melalui pengumuman di kantor cabang Bank atau media lain yang mudah diakses oleh Pengguna seperti media perbankan elektronik dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Penggunaan Mobile Banking tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur semua jasa atau fasilitas dan semua Transaksi yang dicakup oleh Mobile Banking.
3. Seluruh kerugian yang timbul akibat Ponsel Pengguna hilang dan/atau penyalahgunaan PIN Go Mobile yang belum dilaporkan ke Bank karena kesalahan/kelalaian Pengguna, menjadi tanggung jawab Pengguna.
4. Kuasa-kuasa dalam Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Pengguna masih menggunakan Mobile Banking atau masih ada kewajiban lain dari Pengguna kepada Bank.
5. Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking ini tunduk dan merupakan kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi Pembukaan Rekening dan Mobile Banking dan Ketentuan dan Persyaratan Umum Pembukaan Rekening yang telah ditandatangani oleh Pengguna.
6. Dengan menandatangani Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking ini, Pengguna mengikatkan diri pada seluruh Ketentuan dan Persyaratan Mobile Banking dan menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Mobile Banking yang akan Pengguna manfaatkan dan Pengguna telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan Mobile Banking, termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada Mobile Banking.
7. Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking ini berikut seluruh perubahan atau penambahannya dan atau pembaharuannya dibuat, ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. Setiap sengketa yang timbul menurut atau berdasarkan Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking ini akan diselesaikan dengan cara sebagai berikut :
  - a. Para pihak setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking ini sepanjang memungkinkan akan diselesaikan dengan cara musyawarah.

b. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak, akan diselesaikan melalui mediasi di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

c. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi di bidang perbankan, akan diselesaikan melalui salah satu Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia dengan tidak mengurangi hak dari Bank untuk mengajukan gugatan kepada Pengguna melalui Pengadilan lainnya baik di dalam maupun di luar wilayah Republik Indonesia dan Pengguna dengan ini menyatakan melepaskan haknya untuk mengajukan eksepsi mengenai kekuasaan relatif terhadap Pengadilan yang dipilih oleh pihak Bank.

8. Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

## KETENTUAN DAN PERSYARATAN REKENING PONSEL

### REKENING PONSEL

1. Rekening Ponsel adalah wadah untuk menampung Uang Elektronik (e-money) milik Pemilik Rekening Ponsel pada PT Bank CIMB Niaga, Tbk (selanjutnya disebut "Bank") yang menggunakan nomor ponsel Pemilik Rekening Ponsel sebagai nomor identitas Rekening Ponsel. Rekening Ponsel memenuhi akad wadi'ah (titipan) dalam akad Syariah.
2. Bank akan menetapkan penyedia jasa telekomunikasi yang nomor ponselnya dapat dipergunakan sebagai nomor Rekening Ponsel.
3. Setiap nomor ponsel hanya dapat digunakan untuk satu Rekening Ponsel yang hanya dapat diakses melalui nomor ponsel tersebut.
4. Atas saldo uang elektronik yang tersimpan dalam Rekening Ponsel, Bank tidak membayar bunga
5. Mutasi dan saldo Rekening Ponsel tercatat dalam sistem khusus Bank yang diperuntukan bagi pengelolaan Uang Elektronik dan terpisah dari rekening dana pihak ketiga pada umumnya serta tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan.

### PEMBUKAAN DAN AKTIVASI REKENING PONSEL

1. Bagi nasabah yang telah memiliki rekening pada Bank dan telah terdaftar sebagai nasabah pengguna Mobile Banking ("Pengguna") telah disediakan Rekening Ponsel dalam Sistem Mobile Banking yang siap untuk diaktifkan. Nomor Rekening Ponsel yang terbentuk adalah nomor ponsel Nasabah yang terdaftar pada Sistem Mobile Banking. Nasabah yang telah menyetujui pembukaan Mobile Banking berarti telah menyetujui untuk menghubungkan Rekening Ponsel milik Nasabah ke data rekening Nasabah di Bank.
2. Pembukaan Rekening Ponsel bagi nasabah yang telah memiliki rekening pada Bank namun belum terdaftar sebagai Pengguna Mobile Banking dapat dilakukan melalui cabang Bank atau dengan

melakukan registrasi Mobile Banking pada cabang Bank atau melalui layanan perbankan elektronik yang menyediakan fitur registrasi Mobile Banking. Setelah melakukan registrasi Mobile Banking, nasabah akan menjadi Pengguna Mobile Banking dan Nomor Rekening Ponsel yang terbentuk adalah nomor ponsel nasabah yang terdaftar pada sistem Mobile Banking.

3. Pembukaan Rekening Ponsel juga dapat dilakukan oleh (i) non nasabah yang belum memiliki rekening pada Bank, (ii) non nasabah yang telah menerima kiriman uang ke dalam nomor ponselnya atau (iii) Pengguna Mobile Banking yang akan mendaftarkan nomor ponsel lain yang tidak terdaftar pada Sistem Mobile Banking (“Non Nasabah”) dengan melakukan pendaftaran serta memenuhi persyaratan pembukaan Rekening Ponsel dan Mobile Banking di cabang Bank atau melalui layanan elektronik perbankan yang menyediakan fitur registrasi Mobile Banking. Dalam hal ini, nomor Rekening Ponsel yang terbentuk adalah nomor ponsel yang didaftarkan pada saat pendaftaran Rekening Ponsel.
4. Pengguna Mobile Banking dan/atau Non Nasabah yang telah melakukan pendaftaran Rekening Ponsel secara umum disebut sebagai “Pemilik Rekening Ponsel”.
5. Rekening Ponsel baru akan aktif setelah Pemilik Rekening Ponsel menyetujui Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel dan/atau menyelesaikan verifikasi **agen Bank** melalui proses video banking.
6. Atas Rekening Ponsel yang dimiliki oleh Pemilik Rekening Ponsel dengan kategori Non Nasabah, akan berlaku fitur dan batasan layanan/transaksi perbankan yang berbeda dengan Pemilik Rekening Ponsel dengan kategori Pengguna Mobile Banking sebagaimana ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu.
7. Pemilik Rekening Ponsel dapat mengakses Rekening Ponsel melalui ponsel dengan menggunakan Aplikasi Mobile Banking, dan oleh karenanya ketentuan dan syarat yang berlaku bagi Mobile Banking berlaku juga dan merupakan satu kesatuan dengan Ketentuan dan Syarat Rekening Ponsel ini.

#### TRANSAKSI DAN LAYANAN REKENING PONSEL

1. Pemilik Rekening Ponsel sesuai kategorinya dapat memperoleh layanan dan melakukan transaksi perbankan antara lain berupa informasi saldo, informasi transaksi, pengiriman uang, pembayaran tagihan, pembayaran transaksi, pengisian ulang (top up), transfer dana, tarik tunai, dan transaksi tunai.
2. Transaksi tunai dapat dilakukan di cabang Bank, ATM, Cash Deposit Machine (CDM), maupun Agen dan dapat dilakukan dengan mengikuti prosedur dan ketentuan Bank yang berlaku.
3. Bank dan Pemilik Rekening Ponsel setuju bahwa pembukuan dan atau catatan Bank baik dalam bentuk dokumen maupun media elektronik dan atau dokumen lainnya (termasuk tetapi tidak terbatas pada media penarikan, surat dan dokumen lainnya) yang disimpan dan dipelihara oleh Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat para pihak.
4. Dalam hal Pemilik Rekening Ponsel meninggal dunia, Bank sewaktu-waktu berhak untuk memblokir Rekening Ponsel dan hanya akan mengalihkan hak atas Rekening Ponsel kepada ahli waris atau pengganti haknya atau pihak yang ditunjuk. Bank berhak mensyaratkan dokumen yang dapat

diterima oleh Bank yang membuktikan kedudukannya sebagai ahli waris atau pengganti hak atau pihak yang ditunjuk.

5. Dalam Rangka pemenuhan prinsip Syariah, maka Nasabah yang menggunakan Rekening Syariah dan juga selaku Pengguna Rekening Ponsel dengan ini menyatakan setuju untuk menggunakan Rekening Ponsel beserta seluruh fasilitas yang terdapat didalamnya hanya untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip Syariah.

#### LIMIT DAN BIAYA

1. Bank berhak membebankan biaya kepada Pemilik Rekening Ponsel atas setiap aktivitas Rekening Ponsel termasuk namun tidak terbatas pada biaya administrasi, biaya tarik tunai di cabang atau di ATM dan biaya lainnya (jika ada), dimana ketentuan mengenai biaya sepenuhnya ditentukan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Pemilik Rekening Ponsel.
2. Bank berhak untuk menentukan limit atas transaksi dan limit maksimal penempatan dana pada Rekening Ponsel berdasarkan ketetapan Bank dan sesuai dengan peraturan internal Bank maupun peraturan eksternal yang berlaku untuk itu.
3. Selain biaya sebagaimana tersebut di atas, Pemilik Rekening Ponsel juga akan menanggung biaya Short Message Service (SMS) yang digunakan dengan tarif yang sudah ditentukan penyedia jasa telekomunikasi berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh Bank dan penyedia jasa telekomunikasi, yang antara lain terdiri dari:
  - Biaya menerima SMS (passcode notifikasi transaksi berhasil dan gagal);
  - Biaya SMS untuk menu transaksi;
  - Aktivitas lain yang menggunakan media SMS yang ada atau akan ada di kemudian hari.

#### TANGGUNG JAWAB DAN FORCE MAJEURE

1. Tanggung Jawab Bank
  - a. Berdasarkan Ketentuan dan Persyaratan ini Bank hanya bertanggung jawab terbatas terhadap kegagalan bertindak dalam melakukan instruksi Nasabah, kegagalan mana ditentukan menurut standar komersial yang berlaku di Bank dan dalam industri Perbankan pada lazimnya.
  - b. Bank tidak bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan pelaksanaan atau atas ketepatan (begitu juga Bank tidak bertanggung jawab memverifikasi ketetapan) setiap data atau instruksi yang diberikan oleh Nasabah karena kelalaian Nasabah sendiri atau pihak ketiga.
  - c. Dalam keadaan apapun Bank sama sekali tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung (konsekuensial), insidental atau khusus bahkan bila telah diberitahu mengenai kemungkinan terjadinya ganti rugi tersebut.
2. Force Majeure

Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala bentuk tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, pemberontakan, pemogokan, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, ketentuan pihak yang berwenang yang ada saat ini maupun yang akan datang, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain diluar kekuasaan atau kemampuan Bank.

#### TANGGUNG JAWAB PEMILIK REKENING PONSEL

1. Pemilik Rekening Ponsel bertanggung jawab terhadap keamanan ponsel yang digunakan sebagai media untuk mengakses Rekening Ponsel yang dimilikinya dengan melakukan pemeliharaan dan penyimpanan yang memadai guna mencegah terjadinya kegagalan maupun penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau kejahatan oleh pihak ketiga yang tidak bertanggungjawab terhadap Rekening Ponsel.
2. Pemilik Rekening Ponsel wajib mengikuti setiap langkah dan petunjuk dalam melakukan aktivasi, pelaksanaan transaksi ataupun penggunaan layanan perbankan lainnya yang berkaitan dengan Rekening Ponsel dan Pemilik Rekening Ponsel wajib senantiasa bertindak secara berhati-hati dengan memperhatikan segala faktor risiko yang mungkin terjadi pada transaksi melalui media ponsel serta memperlakukan secara pribadi dan rahasia setiap perangkat pengamanan seperti namun tidak terbatas pada kode pengguna, kode sandi, kode rahasia Mobile Banking, PIN, passcode, baik yang dibuat sendiri oleh Pemilik Rekening Ponsel ataupun yang dibentuk oleh sistem Bank.
3. Dengan memperhatikan segala ketentuan tersebut di atas, Pemilik Rekening Ponsel dengan ini menyatakan bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian dan tuntutan yang ditimbulkan oleh penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau kejahatan atas Rekening Ponsel, termasuk tetapi tidak terbatas atas kerugian yang timbul dikarenakan kelalaian dan/atau kesalahan, tindakan ketidak hati-hatian atau kecerobohan serta penyalahgunaan kode pengamanan oleh Pemilik Rekening Ponsel dan Bank dilepaskan dari segala kerugian dan tuntutan yang timbul dari Pemilik Rekening Ponsel dan pihak ketiga manapun.

#### PEMBLOKIRAN DAN PENUTUPAN REKENING PONSEL

1. Pemilik Rekening Ponsel setiap saat dapat memblokir untuk sementara Rekening Ponsel melalui Phone Banking 14041 dan/atau cabang Bank.
2. Dalam hal kehilangan nomor ponsel, Pemilik Rekening Ponsel wajib segera memblokir nomor ponsel melalui penyedia jasa telekomunikasi dan memblokir Rekening Ponsel pada Bank.
3. Permintaan pembukaan blokir dan/atau penutupan Rekening Ponsel oleh Pemilik Rekening Ponsel, dapat dilakukan di cabang Bank dengan menyertakan permintaan tertulis kepada Bank atau sesuai tata cara lain yang ditetapkan oleh Bank. Dalam hal pembukaan blokir yang disebabkan karena

kehilangan nomor ponsel, Rekening Ponsel dapat dibuka kembali blokirnya apabila nomor ponsel telah diaktifkan dan dilakukan permintaan pembukaan blokir ke cabang Bank dengan menyertakan permintaan tertulis serta membawa identitas Pemilik Rekening Ponsel dan surat keterangan dari Kepolisian atau persyaratan lain sebagaimana ditetapkan oleh Bank.

4. Dalam hal Pemilik Rekening Ponsel tidak melakukan transaksi atas Rekening Ponsel dalam 6 (enam) bulan atau jangka waktu yang akan ditetapkan oleh Bank secara berturut-turut, maka Bank berhak untuk mengubah status Rekening Ponsel menjadi tidak aktif (dormant) dan membebaskan biaya pengelolaan rekening dormant dengan memotong saldo Rekening Ponsel.
5. Bank berhak untuk menutup Rekening Ponsel dengan alasan tertentu yang diperbolehkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
6. Rekening Ponsel berakhir apabila:
  - a) Pemilik Rekening Ponsel mengajukan permintaan penutupan Rekening Ponsel dan/atau Mobile Banking setiap saat dengan mengisi formulir penutupan atau formulir lainnya yang ditetapkan oleh Bank dan menyerahkan kepada petugas cabang yang ditunjuk.
  - b) Pemilik Rekening Ponsel melakukan penutupan Rekening Ponsel dan Mobile Banking melalui ATM.
  - b) Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
  - c) Bank mengalami gangguan atau menghentikan pemberian jasa Mobile Banking. Atas penghentian tersebut, Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada Pemilik Rekening Ponsel melalui media yang umum dan lazim digunakan Bank, atau media perbankan elektronik yang mudah diakses Pemilik Rekening Ponsel.
  - d) Bank mengindikasikan adanya penyalahgunaan Rekening Ponsel oleh Pemilik Rekening Ponsel atau pihak ketiga lainnya dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum dan/atau Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Sisa dana yang tersimpan pada Rekening Ponsel akan dikembalikan pada nasabah jika terjadi penutupan.

#### PENANGANAN KELUHAN (PENGADUAN)

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan Transaksi yang dilakukan, maka Pemilik Rekening Ponsel dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke cabang Bank dan/atau secara lisan melalui Phone Banking 14041 atau email 14041@cimbniaga.co.id.
2. Pemilik Rekening Ponsel dapat mengajukan keluhan atas Transaksi maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender dari tanggal Transaksi. Dalam hal Pengguna terlambat melaporkan maka kerugian sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, Pemilik Rekening Ponsel wajib melampirkan copy bukti-bukti Transaksi dan bukti pendukung lainnya.

## PENYELESAIAN SENGKETA

Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel ini berikut seluruh perubahan atau penambahannya dan/atau pembaharuannya dibuat, ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia. Setiap sengketa yang timbul menurut atau berdasarkan Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel ini akan diselesaikan dengan cara sebagai berikut :

1. Bank dan Pemilik Rekening Ponsel setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel ini sepanjang memungkinkan akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
2. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak, akan diselesaikan melalui mediasi di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi di bidang perbankan, akan diselesaikan melalui salah satu Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia dengan tidak mengurangi hak dari Bank untuk mengajukan gugatan kepada Pemilik Rekening Ponsel melalui Pengadilan lainnya baik di dalam maupun di luar wilayah Republik Indonesia dan Pemilik Rekening Ponsel dengan ini menyatakan melepaskan haknya untuk mengajukan eksepsi mengenai kekuasaan relatif terhadap Pengadilan yang dipilih oleh pihak Bank.

## LAIN-LAIN

1. Pemilik Rekening Ponsel setuju untuk memberikan dan/atau mengkonfirmasi informasi yang diperlukan Bank sehubungan dengan Pemilik Rekening Ponsel, Rekening maupun data keuangan Pemilik Rekening Ponsel lainnya.
2. Bank tidak bertanggung jawab atas tidak dapat digunakannya Rekening Ponsel untuk melakukan Transaksi, dalam hal nomor ponsel diblokir dan/atau di non aktifkan oleh penyedia jasa telekomunikasi atau terjadi gangguan komunikasi dari penyedia jasa telekomunikasi. Pemilik Rekening Ponsel melepaskan Bank dari segala tuntutan dan kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari.
3. Apabila terjadi perubahan Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel dan hal lain yang terkait dengan Rekening Ponsel, Bank akan memberitahukan kepada Pemilik Rekening Ponsel melalui pengumuman di kantor cabang Bank atau media lain yang mudah diakses oleh Pemilik Rekening Ponsel seperti media perbankan elektronik dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Segala ongkos, dan biaya akan dibebankan pada Pemilik Rekening Ponsel. Untuk itu Bank setiap waktu diberi kuasa untuk melaksanakan pendebitan Rekening Ponsel ataupun rekening tabungan lainnya milik Pemilik Rekening Ponsel pada Bank.
5. Pemilik Rekening Ponsel dengan ini memberikan persetujuan dan kewenangan kepada Bank untuk:



- a. Menghubungi Pemilik Rekening Ponsel melalui sarana komunikasi pribadi, termasuk tetapi tidak terbatas pada telepon selular, layanan pesan singkat SMS dan surat elektronik (e-mail) dalam rangka melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Pemilik Rekening Ponsel.
  - b. Memberikan kepada pihak lain, termasuk namun tidak terbatas pada anak perusahaan atau pihak terafiliasi dari Bank, informasi mengenai data dan/atau kegiatan Pemilik Rekening Ponsel sebagaimana diperbolehkan berdasarkan hukum yang berlaku untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang dinilai wajar dan diperlukan oleh Bank.
6. Dengan menyetujui ketentuan butir 5 di atas,
  - a. Pemilik Rekening Ponsel memahami penjelasan yang diberikan oleh Bank termasuk konsekuensinya.
  - b. Pemilik Rekening Ponsel tidak berkeberatan untuk dihubungi oleh Bank atau pihak lain dalam rangka, antara lain untuk memasarkan produk.
7. Sepanjang dapat diterapkan, ketentuan dan syarat yang terdapat dalam Ketentuan dan Persyaratan Pembukaan Rekening pada Bank dan Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga Mobile Banking berlaku juga bagi Rekening Ponsel. Apabila terdapat perbedaan diantaranya maka yang berlaku adalah ketentuan yang khusus mengatur mengenai hal tersebut.
8. Terhadap hal-hal yang tidak diatur secara khusus dalam Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel ini, Pemilik Rekening Ponsel menyatakan tunduk pada seluruh ketentuan dan prosedur operasional yang umumnya berlaku pada Bank terkait dengan pelaksanaan transaksi dan layanan perbankan lainnya seperti namun tidak terbatas pada ketentuan dan prosedur verifikasi baik verifikasi tandatangan maupun verifikasi secara elektronik.
9. Dengan menandatangani Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel ini Pemilik Rekening Ponsel mengikatkan diri pada seluruh Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel, Mobile Banking (yang dapat diakses melalui <http://branchlessbanking.cimbniaga.co.id/>) dan menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk Rekening Ponsel dan Mobile Banking yang akan Pemilik Rekening Ponsel manfaatkan dan Pemilik Rekening Ponsel telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan produk Rekening Ponsel, termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada produk Rekening Ponsel.
10. Ketentuan dan Persyaratan Rekening Ponsel ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.