

**SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN e-BANKING  
PT BANK OCBC NISP TBK**

• **UMUM**

**A. Definisi**

Apabila tidak secara tegas dinyatakan lain dalam Syarat dan Ketentuan Pembukaan dan Pengaturan Rekening PT Bank OCBC NISP Tbk (“ Bank ”), maka istilah-istilah di bawah ini mempunyai arti sebagai berikut:

1. **“Data Transaksi”** adalah data transaksi keuangan atas rekening Nasabah di Bank untuk periode 1 (satu) bulan terakhir dan seterusnya dengan ketentuan bahwa Nasabah tidak akan menerima transaksi rekening koran apabila pada periode pelaporan tidak terdapat transaksi.
2. **“Layanan e-Banking”** adalah fasilitas perbankan milik Bank yang dapat diakses melalui sarana elektronik yang meliputi:
  - a. Automatic Teller Machine (ATM);
  - b. Internet Banking;
  - c. e-Statement;
  - d. EDC;
  - e. OCBC Wallet;
  - f. Tanya OCBC;
  - g. Autopayment OCBC;
  - h. Automatic Fund Transfer;
  - i. SMS OCBC;
  - j. OCBC mobile;
  - k. Onboarding.ocbc.id;
3. **“Formulir Fasilitas Bank”** adalah formulir yang berisikan Layanan e-Banking beserta lampiran-lampirannya dan/atau perubahan dan/atau penambahannya dari waktu ke waktu.
4. **“Hari Libur** adalah Sabtu dan Minggu serta hari libur nasional lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia dan hari dimana Bank tidak beroperasi sebagaimana ditetapkan oleh Bank Indonesia.
5. **“IVR (Interactive Voice Response)”** adalah salah satu layanan Tanya OCBC yang dapat diakses oleh Nasabah melalui telepon/telepon selular (handphone) untuk melakukan Transaksi Finansial, Informasi Finansial, dan Informasi non Finansial.
6. **“Informasi Finansial”** adalah informasi yang antara lain berupa informasi saldo dan informasi mutasi rekening.
7. **“Internet Banking”** adalah fasilitas yang diberikan kepada Nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.
8. **“Kode Respon”** adalah kode yang dikeluarkan oleh Token, baik SMS Token maupun Token Internet Banking.
9. **“Layanan e-Statement”** adalah jasa layanan perbankan yang diberikan Bank kepada Nasabah yang mencakup pengiriman laporan informasi posisi atau eksposur, maupun Data Transaksi dalam bentuk dokumen elektronik. Layanan eStatement tersebut dapat diterima melalui e-mail yang dikirimkan Bank ke alamat email Nasabah yang terdaftar di sistem Bank atau Nasabah dapat mengunduh secara mandiri melalui website Bank di <https://online.ocbc.id/statement/session>
10. **“Limit”** adalah batas maksimal nilai dana yang dapat ditransaksikan oleh Nasabah.
11. **“Login”** adalah proses Nasabah memasuki aplikasi Internet Banking dan OCBC mobile setelah Nasabah memasukkan User ID dan Password.
12. **“Logout”** adalah proses Nasabah keluar dari aplikasi Internet Banking dan OCBC mobile setelah Nasabah menekan tombol logout yang tertera pada layar.

13. **“Nasabah”** adalah subyek hukum pribadi (perorangan) maupun bukan perorangan, badan usaha atau badan hukum berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku di Indonesia serta memenuhi syarat dan ketentuan Bank untuk menjadi pemilik rekening tabungan, deposito, giro dan/atau kartu kredit Bank.
14. **“Nasabah Pengguna”** adalah batas maksimal nilai dana yang dapat ditransaksikan oleh Nasabah.
15. **“Nomor Identifikasi”** adalah nomor-nomor yang digunakan Nasabah sebagai tujuan Transaksi Finansial seperti nomor rekening tujuan transfer antar bank/transfer antar OCBC, nomor ID pelanggan, nomor kartu kredit/pinjaman atau nomor telepon selular (handphone), dan sebagainya.
16. **“Operator GSM”** adalah penyedia layanan jaringan/telekomunikasi bergerak selular (Global System for Mobile Communication/GSM).
17. **“Password”** adalah kode identifikasi Nasabah atau kata kunci yang wajib diinput oleh Nasabah setiap kali mengakses Layanan e-Banking. Dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini, Password terdiri atas:
  - a. Password e-Statement adalah Password yang wajib diinput setiap Nasabah yang akan mengakses Layanan e-Statement;
  - b. Password Internet Banking/OCBC mobile adalah Password yang wajib diinput oleh Nasabah yang akan mengakses layanan Internet Banking/OCBC mobile. Password Internet Banking/OCBC mobile ini diperoleh Nasabah setelah melakukan pendaftaran Internet Banking/OCBC mobile dan digunakan untuk Login.
18. **“PIN (Personal Identification Number)”** adalah kombinasi angka yang bersifat rahasia dan hanya diketahui serta dimiliki oleh Nasabah. Dalam Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini, PIN terdiri atas:
  - a. **PIN Cash** adalah PIN bagi Nasabah Pengguna kartu ATM/debit OCBC;
  - b. **PIN Non Cash** adalah PIN bagi Nasabah untuk dapat digunakan pada SMS OCBC;
  - c. **PIN Token** adalah PIN yang digunakan pemegang Token sebagai kode akses Token.
  - d. **PIN Transaksi** adalah password yang tersimpan pada aplikasi untuk Nasabah melakukan persetujuan sebelum transaksi, yang dilakukan melalui OCBC mobile.
19. **“Quick Response Code untuk Pembayaran (Kode QR)”** 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, yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.
20. **“Rekening Utama”** adalah rekening utama yang digunakan sebagai rekening relasi kartu ATM/debit OCBC untuk transaksi antara lain pembelian, transaksi pembayaran, transaksi melalui ATM bank lain dan pembebanan biaya layanan.
21. **“SMS OCBC”** adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah melalui pesan SMS (Short Message Service) dengan sarana telepon seluler (handphone).
22. **“SMS”** adalah transmisi teks pendek yang dapat dikirim dan atau diterima melalui telepon selular (handphone) serta dapat dilihat melalui layar telepon selular (handphone).
23. **“SMS Token”** adalah kode otentifikasi transaksi yang digunakan Nasabah untuk melakukan Transaksi Perbankan melalui OCBC mobile yang dikirimkan dalam bentuk SMS.
24. **“Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard)”** yang selanjutnya disebut QRIS adalah standar Kode QR yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
25. **“Tanggal Kadaluarsa”** adalah tanggal akhir dari suatu Transaksi Berkala yang diatur oleh Nasabah.

26. **"Token"** adalah perangkat keras yang digunakan dalam transaksi melalui Internet Banking atau SMS Token yang digunakan dalam transaksi melalui OCBC mobile untuk memasukkan kode autentikasi transaksi/One Time Password (OTP).
27. **"Transaksi QRIS"** yang selanjutnya disebut QRIS Payment adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan Kode QR berdasarkan QRIS.
28. **"QRIS TUNTAS"** adalah fitur yang diinisiasi oleh Bank Indonesia untuk melakukan Tarik tunai, Transfer, dan Setor tunai antar pengguna QRIS
29. **"OCBC mobile"** adalah aplikasi Mobile Banking yang dimiliki oleh Bank yang dapat diunduh dari Playstore (untuk smartphone Android) dan App store (untuk smartphone iOS).
30. **"OCBC Wallet"** adalah produk uang elektronik berbasis server yang digunakan sebagai instrumen pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit. OCBC Wallet tidak dikategorikan sebagai simpanan (dana pihak ketiga).
31. **"OTP (One Time Password)"** adalah kode rahasia dengan format 6 digit angka yang akan kadaluarsa dalam waktu 60 detik sejak diterima oleh Nasabah melalui SMS ke nomor telepon selular (handphone) dengan kartu/SIM Card Indonesia yang aktif dan terdaftar di Bank yang digunakan untuk memverifikasi akses ke telepon selular (handphone) dan melakukan aktivasi PIN Transaksi pada OCBC mobile.
32. **"Onboarding.ocbc.id"** adalah layanan pembukaan rekening secara mandiri yang dapat dimanfaatkan oleh calon Nasabah maupun Nasabah, berbasis web dan dapat diakses melalui <https://onboarding.ocbc.id>
33. **"Transaksi Antar Mata Uang (Cross Currency)"** adalah Transaksi Finansial berupa pemindahbukuan antar dua rekening yang berbeda mata uangnya dimana salah satunya adalah rekening dalam mata uang Rupiah (IDR).
34. **"Transaksi Berkala (recurring atau auto-debit)"** adalah transaksi yang diinstruksikan Nasabah saat ini namun akan dijalankan berulang kali dalam periode waktu tertentu di masa mendatang sesuai dengan pengaturan periode waktu eksekusi transaksi oleh Nasabah.
35. **"Transaksi Finansial"** adalah transaksi melalui Layanan e-Banking yang melibatkan dana Nasabah, yang antara lain berupa transaksi transfer antar bank/transfer antar OCBC , pembayaran dan pembelian.
36. **"Transaksi Perbankan"** adalah semua transaksi yang dilakukan Nasabah dengan Bank, baik Transaksi Finansial maupun transaksi non finansial.
37. **"Transaksi Untuk Tanggal Mendatang (future dated)"** adalah transaksi yang diinstruksikan Nasabah saat ini namun akan dijalankan di masa mendatang sesuai dengan pengaturan waktu eksekusi transaksi oleh Nasabah.
38. **"User ID"** adalah identitas Nasabah yang digunakan pada layanan Internet Banking/OCBC mobile yang diperoleh setelah Nasabah melakukan pendaftaran.
39. **"Media/Aplikasi Digital/Elektronik"** adalah media/aplikasi digital/elektronik milik Bank yang meliputi OCBC mobile, Onboarding.ocbc.id, RM Mobile maupun media/aplikasi digital/elektronik lainnya yang dikembangkan oleh Bank dikemudian hari. Penambahan/perubahan media/aplikasi digital/elektronik tersebut akan diberitahukan kepada Nasabah melalui media yang dianggap baik oleh Bank dengan tetap memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
40. **"RM Mobile"** adalah aplikasi Bank yang diperuntukan untuk membantu tenaga pemasar dalam melaksanakan kegiatan pemasaran produk dan pelayanan Nasabah dan dapat diakses melalui <https://rmmobile.ocbc.id/>.
41. **"EDC"** adalah Electronic Data Capture (EDC) seperangkat mesin yang ditempatkan di Merchant dengan berbagai fitur sebagai sarana transaksi pembayaran menggunakan Kartu Kredit dan Kartu Debit dengan standard chip dari seluruh Bank yang terafiliasi dalam Asosiasi Kartu (Card Association) serta dapat menerima transaksi kartu berlogo GPN dan menerima transaksi secara contactless (nirsentuh).

42. **“eKYC”** adalah proses untuk identifikasi dan verifikasi Nasabah secara elektronik dengan memastikan kesesuaian dengan data kependudukan dan data Bank.
43. **“VKYC”** adalah proses untuk identifikasi dan verifikasi Nasabah secara elektronik dengan cara video call dengan Bank.
44. **“Perangkat Utama”** adalah perangkat utama yang terhubung ke suatu User ID OCBC mobile.
45. **“Perangkat Lainnya”** adalah perangkat kedua yang terhubung ke suatu User ID OCBC mobile bersamaan dengan Perangkat Utama. Jumlah maksimal perangkat yang dapat terhubung ke suatu user ID OCBC mobile adalah 2 (dua) perangkat.

#### **B. PIN, User ID, Password, PIN Transaksi dan OTP**

1. PIN, Password, User ID, PIN Transaksi dan OTP bersifat rahasia dan segala sesuatu yang berkaitan dengan PIN, Password, User ID, PIN Transaksi, OTP dan segala perbuatan hukum (transaksi) yang berkaitan dengan hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah, termasuk setiap penyalahgunaan PIN, Password, User ID, OTP dan PIN Transaksi.
2. PIN, Password, User ID, PIN Transaksi dan OTP hanya boleh digunakan oleh Nasabah pemilik Rekening yang telah disetujui oleh Bank untuk menggunakan Layanan e-Banking. Nasabah Pengguna bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan PIN, Password, User ID, PIN Transaksi dan OTP antara lain dengan cara:
  - a. tidak memberitahukan atau memberikan User ID, Password, PIN, PIN Transaksi dan OTP kepada orang lain untuk tujuan apapun termasuk kepada anggota keluarga dan/atau kerabat;
  - b. tidak menuliskan atau menyimpan User ID, Password, PIN, PIN Transaksi dan OTP dalam bentuk tertulis pada tempat atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain;
  - c. User ID, Password, PIN, PIN Transaksi dan OTP harus digunakan secara rahasia dan tidak terlihat oleh orang lain;
  - d. tidak menggunakan PIN, Password, atau PIN Transaksi yang mudah diketahui, seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon, dan lain-lain;
  - e. dalam mengakses Layanan e-Banking yang menggunakan PIN, Password, PIN Transaksi atau OTP, pastikan menggunakan perangkat komunikasi atau media elektronik milik pribadi dan tidak menggunakan perangkat komunikasi atau media elektronik yang digunakan atau diakses oleh banyak orang;
  - f. wajib mengubah Password saat pertama kali menggunakan Layanan eBanking dan mengubah Password, PIN, atau PIN Transaksi secara berkala, kecuali untuk Layanan e-Banking tertentu yang tidak memerlukan penggantian Password, misalnya layanan e-Statement.
  - g. hindari penggunaan PIN, Password, atau PIN Transaksi yang sama secara berulang.
3. Nasabah Pengguna wajib untuk segera mengganti PIN yang diterima dari Bank.
4. Apabila Nasabah Pengguna lupa PIN, User ID, password login Internet Banking maupun OCBC mobile, maka Nasabah Pengguna dapat menghubungi cabang terdekat atau Tanya OCBC di 1500999 atau melalui ATM OCBC terdekat atau melakukan reset melalui OCBC mobile maupun Internet Banking.
5. Perubahan User ID atau Password pada Internet Banking atau OCBC mobile akan mengubah User ID atau Password pada kedua layanan tersebut.
6. Apabila User ID, Password, PIN, PIN Transaksi dan OTP diduga telah diketahui atau digunakan oleh orang lain, Nasabah Pengguna wajib segera melaporkan kepada Bank untuk dilakukan pemblokiran. Kelalaian Nasabah Pengguna untuk melaporkan, maka segala akibat penyalahgunaan atas User ID, Password, PIN, PIN Transaksi dan OTP oleh pihak ketiga menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya.

### **C. Pendaftaran**

1. Dalam hal dipersyaratkan oleh Bank, Nasabah wajib menyerahkan Formulir Fasilitas Bank (yang dapat diperoleh di kantor cabang Bank), yang telah diisi dan ditandatangani oleh Nasabah. Apabila Nasabah adalah bukan perorangan atau berbentuk badan usaha atau badan hukum, maka pembukaan rekening wajib dilakukan oleh orang yang berwenang mewakili Nasabah sesuai dokumen legalitas dan kelengkapan data yang disyaratkan oleh Bank.
2. Perubahan data Nasabah Pengguna hanya dapat dilakukan oleh Nasabah Pengguna langsung. Untuk Nasabah bukan perorangan atau berbentuk badan usaha atau badan hukum, perubahan data Nasabah Pengguna hanya dapat dilakukan oleh orang yang berwenang mewakili Nasabah Pengguna.

### **D. Pelaksanaan Transaksi oleh Bank**

1. Limit dari masing-masing transaksi Layanan e-Banking ini mengikuti ketentuan Limit yang berlaku untuk masing-masing Layanan e-Banking. Bank dapat menetapkan kebijakan perubahan Limit setiap saat untuk masing-masing transaksi Layanan e-Banking melalui pemberitahuan kepada Nasabah 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelumnya.
2. Bank berhak untuk tidak menjalankan Instruksi Nasabah apabila :
  - a. Saldo di rekening Nasabah tidak mencukupi;
  - b. Layanan e-Banking diblokir atau terblokir karena alasan apapun;
  - c. Terjadi error system.
3. Nasabah bertanggung jawab terhadap ketepatan dan kelengkapan Instruksi pada setiap transaksi. Kesalahan atau kelalaian dalam pemberian Instruksi sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.

### **E. Biaya dan Kuasa Debet Rekening**

1. Biaya transaksi Layanan E-Banking mengikuti ketentuan biaya transaksi yang berlaku di Bank.
2. Biaya SMS OCBC mengikuti ketentuan tarif masing-masing Operator GSM.
3. Nasabah setuju bahwa Bank berhak untuk mendebet biaya transaksi, biaya administrasi (jika ada), biaya Token atau biaya lainnya yang dibebankan oleh Bank, oleh karena itu Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet rekening Nasabah di Bank untuk pembayaran biaya-biaya tersebut. Jika fasilitas Layanan e-Banking berakhir, maka persetujuan pendebitan rekening yang dijadikan relasi pendebitan secara otomatis juga akan berakhir selama setiap kewajiban Nasabah (apabila ada) sudah terpenuhi.
4. Bank dengan pemberitahuan kepada Nasabah, dapat mengubah biaya-biaya yang harus dibayar oleh Nasabah sebagaimana disebutkan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini. Perubahan tersebut akan diberitahukan kepada Nasabah melalui media yang dianggap baik oleh Bank dengan tetap memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.

### **F. Pengakhiran Layanan**

Masing-masing Layanan e-Banking ini akan berakhir jika Nasabah mengajukan penutupan fasilitas atau penutupan rekening yang dijadikan relasi untuk pendebitan kepada Bank.

## **• KETENTUAN KHUSUS TERKAIT LAYANAN**

### **A. Kartu ATM/Debit OCBC**

1. Permohonan penerbitan, pengaktifan, maupun perubahan fasilitas kartu ATM/debit OCBC wajib berdasarkan permohonan dari Nasabah dan disetujui oleh Bank. Nasabah pemilik Rekening Bersama "And" tidak mendapatkan kartu ATM/debit OCBC, sedangkan Nasabah pemilik Rekening Bersama "Or", bisa mendapatkan kartu ATM OCBC. Aturan pemberian dan penggunaan kartu ATM/debit OCBC untuk Rekening Bersama mengikuti ketentuan umum penggunaan kartu ATM/debit OCBC yang berlaku dan dapat diakses pada situs Bank di [www.ocbc.id](http://www.ocbc.id). Nasabah pemilik Rekening Bersama "Or" bertanggung jawab secara bersama-

sama atas segala risiko yang timbul sehubungan dengan penggunaan kartu ATM/debit OCBC sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini.

2. Biaya dan limit harian transaksi kartu ATM/debit OCBC mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank dan informasi rinci mengenai hal ini dapat dilihat pada situs website Bank di [www.ocbc.id](http://www.ocbc.id).
3. Kartu ATM/debit OCBC dapat digunakan di semua ATM OCBC, ATM atau EDC yang bekerjasama dengan Bank, dan sarana transaksi elektronik lainnya yang disediakan oleh Bank.
4. Setiap transaksi melalui ATM/EDC OCBC, ATM atau EDC yang bekerjasama dengan Bank dan sarana transaksi elektronik lainnya yang disediakan oleh Bank dibatasi dengan Limit per hari sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank atau ATM atau EDC yang bekerjasama dengan Bank berdasarkan peraturan yang berlaku.
5. Transaksi yang dilakukan oleh Nasabah di mesin ATM/EDC di luar negeri dengan kartu ATM/debit OCBC tanpa fitur Global Wallet akan dijalankan dengan mendebet saldo rekening IDR (Rupiah) Nasabah. Nasabah akan dikenakan konversi kurs jual beli mata uang asing ke IDR (Rupiah) dan biaya administrasi sesuai ketentuan tarif biaya yang berlaku.
6. Transaksi yang dilakukan oleh Nasabah di mesin ATM/EDC di luar negeri dengan kartu ATM/Debit **dengan** fitur Global Wallet dalam 11 mata uang asing: USD, AUD, SGD, JPY, EUR, HKD, CHF, NZD, CAD, GBP, dan CNH akan dijalankan dengan mendebet saldo rekening mata uang yang sama. Dalam hal Nasabah melakukan transaksi di negara dengan mata uang di luar 11 mata uang asing tersebut, maka akan mendebet rekening IDR (Rupiah) Nasabah dan Nasabah akan dikenakan biaya konversi kurs ke mata uang IDR (Rupiah).
7. Informasi nomor kartu, tanggal kadaluarsa dan 3 digit nomor CVV dari kartu ATM/debit OCBC bersifat rahasia dan segala sesuatu yang berkaitan dengan informasi maupun perbuatan hukum (transaksi) yang berkaitan dengan hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
8. Nasabah dapat memberikan Instruksi untuk memblokir kartu ATM/debit OCBC melalui aplikasi OCBC mobile atau dengan menghubungi Tanya OCBC di 1500999 atau kantor cabang Bank.
9. Nasabah dapat mengajukan permohonan penggantian kartu ATM/debit OCBC kepada Bank dan Nasabah setuju untuk menanggung segala biaya(-biaya) administrasi yang timbul. Dengan diterbitkannya kartu ATM/debit OCBC yang baru, maka kartu ATM/debit OCBC yang lama menjadi tidak berlaku.
10. Kehilangan atau penyalahgunaan atau berpindahtangannya kartu ATM/debit OCBC karena kesalahan atau kelalaian Nasabah atau alasan lainnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.

## **B. Internet Banking dan OCBC mobile**

1. Fasilitas Internet Banking dan OCBC mobile sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini hanya diperuntukkan bagi Nasabah perorangan. Untuk Nasabah non perorangan wajib mengacu pada Syarat dan Ketentuan OCBC Business.
2. Pendaftaran Internet Banking dan OCBC mobile
  - a. Setiap Nasabah yang memerlukan fasilitas Internet Banking/OCBC mobile dapat melakukan pendaftaran/registrasi melalui:
    1. ATM OCBC, di mana Nasabah akan menerima User ID dan Password;
    2. Kantor cabang Bank, dengan mengisi Formulir Fasilitas Bank dan melampirkan bukti fotokopi identitas Nasabah serta dokumendokumen lainnya yang diperlukan, kemudian Nasabah akan menerima User ID dari petugas customer service, sedangkan Password akan dikirimkan ke alamat e-mail Nasabah. Jika Nasabah tidak menerima Password dalam 2 (dua) hari kalender maka Nasabah dapat melakukan pendaftaran ulang.

3. OCBC mobile, yang dapat diunduh dari App Store dan Play Store. Pengguna OCBC mobile dapat membuat user ID, Password, PIN dan PIN Transaksi saat melakukan registrasi OCBC mobile.
  4. Untuk pembukaan rekening baru melalui Media/Aplikasi Digital/Elektronik, maka Nasabah akan mendapatkan user ID dan Password untuk Internet Banking dan OCBC mobile apabila Nasabah telah menyelesaikan (i) proses pengajuan pembukaan rekening dan (ii) proses Know Your Customer yang ditetapkan oleh Bank. User ID dan Password untuk Internet Banking dan OCBC mobile sebagaimana dimaksud di atas tidak berlaku untuk Nasabah pemilik Rekening Bersama "And" .
- b. Setelah Nasabah mendapatkan User ID dan Password untuk pertama kalinya, maka paling lambat 2 (dua) hari kalender sejak penerimaan User ID dan Password, Nasabah wajib melakukan Login dan mengganti password. Apabila dalam jangka waktu tersebut Nasabah tidak melakukan Login ke Internet Banking maka Nasabah harus melakukan pendaftaran ulang.
  - c. Perintah/Instruksi yang diberikan oleh Nasabah hanya dapat dilakukan/diberikan kepada Bank melalui nomor telepon selular/handphone Nasabah yang telah terdaftar di Bank.
  - d. Nasabah wajib segera melakukan pengkinian data nomor telepon selular (handphone) jika terjadi perubahan nomor telepon selular (handphone) milik Nasabah yang akan dipergunakan untuk melakukan transaksi OCBC mobile melalui ATM atau EDC OCBC.
3. Transaksi Menggunakan Internet Banking dan OCBC mobile
    - a. Untuk melakukan Transaksi Finansial melalui Internet Banking dan OCBC mobile, Nasabah terlebih dahulu wajib memiliki User ID, Password, Token, PIN atau PIN Transaksi.
    - b. Saat melakukan login untuk pertama kali pada Perangkat Utama, Nasabah akan diminta verifikasi tambahan:
      1. Nasabah yang adalah Warga Negara Indonesia juga akan diminta untuk melakukan verifikasi menggunakan eKYC. Apabila verifikasi eKYC gagal, maka nasabah akan melanjutkan ke verifikasi VKYC. Apabila verifikasi VKYC gagal, maka nasabah akan diarahkan ke kantor cabang Bank untuk proses verifikasi.
      2. Untuk Nasabah yang adalah Warga Negara Asing, Nasabah perlu melakukan verifikasi melalui Tanya OCBC di 1500999.
    - c. Saat melakukan login untuk pertama kali pada perangkat selain Perangkat Utama, maka Nasabah akan diberikan 2 opsi:
      1. Menghubungkan sebagai perangkat tersebut sebagai Perangkat Lainnya, yang mana perlu persetujuan dari Perangkat Utama.
      2. Melepas semua perangkat terhubung lainnya dan menjadikan perangkat tersebut sebagai Perangkat Utama, maka Nasabah perlu melakukan verifikasi sesuai dengan poin 3b.
    - d. 1 (satu) User ID OCBC mobile hanya bisa terhubung dengan 2 (dua) perangkat. Apabila sistem Bank mendeteksi login pertama kali pada perangkat ketiga dan seterusnya, maka untuk melanjutkan login di perangkat tersebut Nasabah wajib melepas semua hubungan OCBC mobile di Perangkat Utama dan Perangkat Lainnya, kemudian menghubungkan perangkat tersebut sebagai Perangkat Utama, dimana nasabah perlu melakukan verifikasi sesuai dengan poin 3b.
    - e. Sebagai tanda persetujuan atas instruksi Transaksi Finansial dan sebagai otorisasi Transaksi Finansial, Nasabah wajib memasukkan Kode Respon dari Token atau PIN Transaksi.
    - f. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi

terhadap data yang dimasukkan Nasabah dan Nasabah mempunyai kesempatan untuk membatalkan data tersebut dengan menekan tombol “ Cancel ” atau “ Batal ” .

- g. Setiap informasi yang mendapat konfirmasi “ Submit ” atau “ Kirim ” dari Nasabah yang tersimpan dalam pusat data Bank, merupakan data yang benar dan sebagai bukti atas instruksi yang sah dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan transaksi yang dimaksud.
- h. Transaksi yang telah dikonfirmasi “ Submit ” atau “ Kirim ” oleh Nasabah dan telah diotorisasi dengan menggunakan Kode Respon dari Token atau PIN Transaksi (untuk Transaksi Finansial) tidak dapat dibatalkan.
- i. Untuk Transaksi Untuk Tanggal Mendatang atas Transaksi Finansial melalui Internet Banking atau Transaksi Berkala (recurring atau auto-debit), Nasabah dapat membatalkan transaksi tersebut dengan melakukan otorisasi atas pembatalan dengan Kode Respon dari Token selambat-lambatnya pada 1 (satu) hari kalender sebelum tanggal efektif/jatuh tempo atau Tanggal Kadaluarsa atas transaksi tersebut.
- j. Untuk Transaksi Tanggal Mendatang (future dated) atau Transaksi Berkala (recurring atau auto-debit), transaksi akan diproses pada awal hari. Untuk Transaksi Berkala, apabila Tanggal Kadaluarsa jatuh pada tanggal yang sama dengan tanggal berkala yang ditentukan, maka transaksi tersebut tetap akan diproses pada hari tersebut.
- k. Untuk Transaksi Finansial transfer dana ke rekening bank lain di dalam negeri melalui Lalu Lintas Giro ( “ LLG ” ), jika tanggal efektif transaksi jatuh pada Hari Libur, maka transaksi tetap diterima dan akan dijalankan pada Hari Kerja berikutnya.
- l. Untuk Transaksi Finansial transfer dana ke rekening bank lain di dalam negeri melalui RTGS, jika tanggal efektif transaksi jatuh pada Hari Libur, maka transaksi akan gagal.
- m. Untuk Transaksi Finansial transfer dana ke rekening bank lain di dalam negeri melalui BI FAST, transaksi akan tetap berjalan termasuk hari libur dan real time 24/7.
- n. Untuk Transaksi Finansial transfer dana ke rekening bank lain di dalam negeri yang memiliki fasilitas online melalui jaringan ATM yang bekerja sama dengan Bank, maka transaksi akan tetap berjalan sekalipun Hari Libur.
- o. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas Transaksi Finansial yang berhasil, Nasabah akan mendapatkan nomor referensi sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah dilakukan oleh Bank.
- p. Transaksi Antar Mata Uang (Cross Currency) hanya dapat dilakukan untuk jenis mata uang asing yang dikeluarkan oleh sistem. Nasabah tidak dapat meminta nilai tukar dengan nilai khusus. Transaksi Antar Mata Uang hanya berlaku untuk pemindahbukuan antar rekening Bank.
- q. Batas transaksi pembayaran dengan menggunakan fitur QRIS Payment, biaya transaksi QRIS TUNTAS (transfer, tarik tunai dan setor tunai) pada OCBC mobile di merchant/outlet/toko yang memiliki Kode QR berbasis/berlogo QRIS mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank dan informasi lebih rinci mengenai hal ini dapat dilihat pada <https://www.ocbc.id/id/faq> pada bagian Digital Channel – QRIS.
- r. Transaksi yang dilakukan oleh Nasabah pada OCBC mobile atau Internet Banking direkam oleh sistem Bank dan tercatat pada mutasi rekening Nasabah yang ada pada Bank.
- s. Nasabah wajib melakukan Logout setiap kali selesai atau tidak lagi menggunakan Internet Banking dan OCBC mobile.

#### 4. Surat Elektronik (e-mail)

- a. Setiap Nasabah akan menerima 1 (satu) pesan di “ Kotak Surat ” atau “ Mailbox ” pada aplikasi Internet Banking atau OCBC mobile. Kotak Surat tersebut digunakan oleh Nasabah untuk menerima informasi transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah melalui Internet Banking atau OCBC mobile.



- b. Selain Kotak Surat pada poin a di atas, Nasabah dapat menerima informasi transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah pada Internet Banking atau OCBC mobile melalui alamat e-mail yang didaftarkan oleh Nasabah saat membuka rekening atau mendaftar layanan Internet Banking atau OCBC mobile.
  - c. Bank akan mengirimkan informasi mengenai transaksi Internet Banking atau OCBC mobile sesuai dengan permintaan Nasabah ke alamat e-mail pribadi Nasabah. Bank tidak bertanggung jawab atas tidak diterimanya informasi tersebut akibat ketidakbenaran atau perubahan alamat e-mail pribadi Nasabah yang tidak dilaporkan kepada Bank.
  - d. Bank tidak menjamin keamanan informasi atau data yang dikirim kepada Bank melalui alamat e-mail pribadi Nasabah.
5. Pemblokiran Password Internet Banking dan OCBC mobile
- a. Password Nasabah akan diblokir jika:
    - 1. Terjadi kesalahan memasukkan Password sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut pada saat Login;
    - 2. Nasabah mengajukan permintaan kepada Bank untuk memblokir Password.
  - b. Apabila terjadi pemblokiran Password, maka Nasabah wajib melakukan reset Password dengan menghubungi cabang Bank atau Tanya OCBC di 1500999 atau datang ke ATM OCBC terdekat atau melakukan reset melalui OCBC mobile maupun Internet Banking.
6. Syarat dan Ketentuan Pemegang Token Untuk Internet Banking dan OCBC mobile
- a. Nasabah yang memerlukan Token wajib melakukan pendaftaran dan memiliki rekening giro atau tabungan atau kartu kredit di Bank.
  - b. Pendaftaran Token / PIN Transaksi :
    - 1. Pendaftaran Token untuk fasilitas Internet Banking dilakukan melalui Internet Banking dan menyerahkan salinan print out aplikasi pemesanan Token pada saat pengambilan Token di cabang Bank.
    - 2. Pendaftaran PIN Transaksi dilakukan pada saat registrasi melalui OCBC mobile.
  - c. Token Internet Banking adalah milik Bank dan wajib segera dikembalikan kepada Bank jika diminta oleh Bank.
  - d. Token Internet Banking dan OCBC mobile hanya untuk digunakan oleh pemegang Token sendiri dan tidak dapat dipindahtangankan dengan cara apapun juga kepada siapapun juga.
  - e. Token Internet Banking dan OCBC mobile tidak dapat digunakan untuk tujuan-tujuan lain selain untuk transaksi-transaksi yang telah ditentukan oleh Bank.
  - f. Pemegang Token Internet Banking wajib memelihara kondisi Token dalam keadaan baik termasuk tetapi tidak terbatas pada penggantian baterai atas Token. Nasabah sepenuhnya bertanggung jawab atas biaya penggantian baterai.
  - g. Bank akan memberikan PIN Token kepada pemegang Token Internet Banking.
  - h. Pemblokiran Token Internet Banking dan OCBC mobile
    - 1. Dalam hal pemegang Token atau PIN Transaksi salah memasukkan PIN Token sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, maka Token akan terblokir otomatis (auto blocked).
    - 2. Dalam hal Token Internet Banking atau telepon selular (handphone) penerima SMS Token dicuri atau hilang atau diduga disalahgunakan pihak lain, maka pemegang Token wajib langsung memblokir Token dengan cara menghubungi Tanya OCBC di 1500999 atau kantor cabang Bank terdekat.
  - i. Reset Token dan PIN Transaksi, Pengajuan Token baru Internet Banking dan OCBC mobile

1. Dalam hal Token dan PIN Transaksi mengalami auto blocked, maka pemegang Token dapat melakukan reset Token atau PIN Transaksi melalui kantor cabang Bank terdekat atau Tanya OCBC di 1500999.
  2. Dalam hal Token hilang atau dicuri atau diduga disalahgunakan pihak lain, maka setelah pemblokiran, pemegang Token dapat mengajukan permohonan Token baru melalui kantor cabang Bank terdekat dengan mengisi Formulir Fasilitas Bank dan menyerahkan surat asli laporan kehilangan dari kepolisian setempat dalam waktu selambat-lambatnya 2 (dua) Hari Kerja setelah peristiwa kehilangan tersebut. Bank dibebaskan dari segala tuntutan, ganti rugi, maupun gugatan apabila Nasabah lalai untuk melakukan pelaporan dalam jangka waktu sebagaimana diatur diatas.
- j. Selama pemblokiran Token atau PIN Transaksi Internet Banking dan OCBC mobile belum dilakukan oleh pemegang Token, maka Bank tidak akan bertanggung jawab atas setiap transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Token yang hilang/dicuri tersebut.
  - k. Dalam hal Token Internet Banking rusak, maka pemegang Token wajib melaporkan kepada Bank dan menyerahkan Token yang rusak untuk diganti.
  - l. Semua transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Token, baik digunakan dengan atau tanpa sepengetahuan pemegang Token bagaimanapun pelaksanaannya, menjadi tanggung jawab penuh pemegang Token.
  - m. Keluhan dan/atau sanggahan dari pemegang Token hanya dapat dilayani Bank apabila keluhan dan/atau sanggahan atas penggunaan Token diajukan kepada Bank dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal transaksi dilakukan.
  - n. Untuk pemegang rekening bersama (joint account) yang wewenang transaksi tunggal “ Or ”, maka Bank hanya dapat memberikan Token kepada salah satu nama pemegang rekening bersama sesuai persetujuan tertulis seluruh pemegang rekening bersama tersebut.
  - o. Bank setiap saat berhak untuk memblokir, membatalkan, menarik, atau memperbaharui Token Internet Banking apabila pemegang Token tidak lagi memenuhi syarat dan ketentuan pemegang Token.
  - p. Apabila pemegang Token Internet Banking hendak menghentikan penggunaan Token, maka pemegang Token wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis dan Token harus diserahkan kembali kepada Bank. Pengakhiran atas penggunaan Token berlaku sejak surat pemberitahuan yang dibuat dan ditandatangani pemegang Token diterima oleh Bank.
  - q. Selama Token Internet Banking belum diaktifkan, maka pemegang Token tetap dapat melakukan transaksi non finansial pada Internet Banking.
  - r. Apabila Token Internet Banking tidak diambil dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak permohonan diajukan, maka Token tidak dapat diberikan kepada Nasabah, sehingga Nasabah wajib mengajukan pendaftaran kembali.
  - s. Dalam hal Bank menerima informasi bahwa Nasabah perorangan pemegang Token meninggal dunia, maka fasilitas Token akan dihentikan oleh Bank. Sepanjang Bank belum menerima pemberitahuan tentang meninggalnya Nasabah perorangan tersebut, maka penggunaan Token adalah di luar tanggung jawab Bank.

### **C. e-Statement**

1. Nasabah wajib (a) memiliki dan mendaftarkan alamat e-mail pribadi Nasabah kepada Bank, (b) memastikan alamat e-mail tersebut adalah benar dan merupakan milik Nasabah; dan (c) memiliki semua perangkat lunak (software) yang diperlukan untuk penggunaan Layanan e-Statement ini, termasuk untuk mengantisipasi gangguan dalam bentuk apapun (termasuk dan tidak terbatas pada virus, bug, malware) sehingga tidak mengakibatkan gangguan dalam bentuk apapun terhadap sistem komputer Nasabah maupun Bank. Nasabah dengan ini

membebaskan Bank dari seluruh tanggung jawab atas risiko yang timbul atas penggunaan Layanan eStatement dari Bank.

2. Informasi posisi atau eksposur maupun Data Transaksi akan dikirimkan oleh Bank ke alamat e-mail Nasabah yang telah terdaftar di sistem Bank atau Nasabah dapat mengunduh secara mandiri melalui website Bank di <https://online.ocbc.id/statement/session> pada minggu ke dua setiap bulan. Pengiriman akan dilakukan oleh Bank sebanyak 1 (satu) kali dan apabila terjadi kegagalan pengiriman, maka Bank dapat melakukan pengiriman kembali kepada Nasabah. Pengiriman ulang informasi posisi atau eksposur maupun Data Transaksi tersebut akan dilakukan oleh Bank ke alamat e-mail Nasabah yang terdaftar di sistem Bank atau Nasabah dapat mengunduh secara mandiri melalui website Bank. Apabila Nasabah ingin mendaftarkan alamat e-mail baru sebagai e-mail terdaftar, maka Nasabah dapat langsung mendaftarkannya ke kantor cabang Bank pembuka rekening.
3. Nasabah menyadari dan setuju bahwa apabila Layanan e-Statement disetujui oleh Bank, maka Nasabah tidak dapat meminta Bank untuk mencetak (print) ulang informasi posisi atau eksposur maupun Data Transaksi yang ada di dalam eStatement tersebut ke dalam bentuk rekening koran untuk dikirim melalui pos tercatat. Apabila Nasabah menghendaki pengiriman rekening koran kembali dari Bank, maka Nasabah wajib mengajukan perubahan data ke kantor cabang Bank pembuka rekening dan untuk selanjutnya Bank dapat mengubah pengiriman tersebut menjadi melalui rekening koran melalui pos tercatat untuk bulan berikutnya.
4. Pengakhiran Layanan e-Statement atau perubahan alamat e-mail Nasabah dapat dilakukan Nasabah dengan cara menyerahkan permohonan secara tertulis kepada Bank yang telah diisi dan ditandatanganinya, selambat-lambatnya 5 (lima) Hari Kerja sebelum akhir bulan melalui cabang Bank terdekat atau menghubungi Tanya OCBC di 1500999. Perubahan alamat e-mail akan berlaku efektif untuk pengiriman e-Statement bulan berikutnya. Nasabah setuju serta memberi kewenangan kepada Bank untuk mengakhiri Layanan e-Statement apabila data dan dokumen termasuk alamat e-mail yang diberikan Nasabah kepada Bank tidak benar, tidak dapat diakses, salah penulisan atau sebab apapun yang mengakibatkan kegagalan pelaksanaan Layanan e-Statement yang bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian Bank. Segala akibat dan risiko yang timbul akibat perubahan alamat e-mail tersebut menjadi tanggung jawab Nasabah.
5. Dalam hal terjadi perbedaan antara informasi posisi atau eksposur maupun Data Transaksi yang tercantum dalam e-Statement dengan data yang tercantum dalam catatan Bank, maka Nasabah menyatakan setuju bahwa data yang tercatat di Bank merupakan data yang berlaku sah serta mengikat Bank dan Nasabah, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

#### **D. OCBC Wallet**

1. Pendaftaran OCBC Wallet dapat diajukan oleh Nasabah dan non-Nasabah, dengan cara mengunduh aplikasi OCBC Wallet pada Google Playstore untuk pengguna Android atau Apple App Store untuk pengguna iOS.
2. Aktivasi OCBC Wallet dilakukan dengan cara mengisi dan melengkapi data sebagaimana dipersyaratkan oleh Bank dengan status unregistered.
3. Setiap pengguna OCBC Wallet wajib mengikuti proses Customer Due Diligence (CDD) sesuai yang telah ditetapkan oleh regulator yang berwenang dan mengacu pada Kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APUPPT) Bank.
4. Untuk pembentukan profil pengguna OCBC Wallet sebagai bagian dari proses CDD, pengguna OCBC Wallet dibedakan menjadi 2 (dua) dan wajib untuk memberikan data dan informasi sebagai berikut:
  - a. Registered  
Informasi yang dibutuhkan adalah: nama, nomor telepon berupa nomor telepon selular (handphone), dan alamat e-mail. Informasi tersebut tidak wajib didukung dengan

dokumen berupa KTP / SIM / PASPOR. Nasabah wajib melakukan KYC di ATM dengan rekening yang masih aktif dengan data-data terkait profil Nasabah akan diambil dari CIF rekening Nasabah.

b. Unregistered

Informasi yang dibutuhkan adalah: nama, nomor telepon berupa nomor telepon selular (handphone) dan alamat email. Informasi tersebut tidak wajib untuk dilengkapi dengan dokumen pendukung.

Pengguna wajib memastikan bahwa alamat e-mail yang diberikan kepada Bank adalah benar dan merupakan milik pengguna sepenuhnya.

5. Nilai uang yang disetorkan ke dalam OCBC Wallet dapat digunakan atau ditransaksikan seluruhnya sampai bersaldo nihil.
6. Dana yang tersimpan dalam OCBC Wallet tidak termasuk dalam kategori Dana Pihak Ketiga (DPK). Dengan penggunaan OCBC Wallet, maka pengguna OCBC Wallet setuju bahwa nilai uang yang tersimpan tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan dan tidak akan dikenakan bunga simpanan oleh Bank.
7. Syarat dan ketentuan OCBC Wallet secara lengkap dapat dilihat atau diunduh pada <https://www.ocbc.id/id/digital-channel/ocbc-wallet> pada bagian Syarat dan Ketentuan. Dengan Nasabah menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, maka Nasabah tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan OCBC Wallet berikut semua perubahan dan atau pembaharuannya dikemudian hari.
8. Pengguna OCBC Wallet (baik Registered maupun Unregistered) dapat menggunakan fitur QR Payment pada aplikasi OCBC Wallet untuk melakukan transaksi pembayaran di merchant/outlet/toko yang memiliki Kode QR berbasis/berlogo QRIS dengan Limit mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank. Informasi rinci mengenai fitur QR Payment atau QRIS dapat dilihat pada <https://www.ocbc.id/id/faq> pada bagian Digital Channel/OCBC Wallet. Untuk pertanyaan atau informasi lebih lanjut Nasabah dapat menghubungi Tanya OCBC di 1500-999 atau kunjungi [www.ocbc.id](http://www.ocbc.id).

## E. Tanya OCBC

### 1. Ketentuan Umum

- a. Tanya OCBC adalah layanan yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan serta saran terkait produk dan layanan OCBC.
- b. Nasabah bisnis, nasabah perorangan dan non nasabah (selanjutnya disebut "Nasabah") dapat menggunakan layanan Tanya OCBC melalui media komunikasi yang ditentukan oleh Bank dari waktu ke waktu.
- c. Pelayanan terhadap permintaan Nasabah yang terkait dengan rekening, data-data rahasia maupun transaksional dan finansial, wajib diverifikasi terlebih dahulu oleh tim Tanya OCBC sesuai dengan ketentuan Bank. Dalam hal pihak Bank tidak dapat memverifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank, maka pihak Bank berhak untuk tidak meneruskan/menindaklanjuti permintaan Nasabah tersebut.
- d. Untuk menjaga keamanan data, Nasabah wajib menjaga dan dilarang untuk menyampaikan informasi yang bersifat rahasia seperti kode OTP, PIN Kartu ATM/ Kartu Debit & Kartu Kredit, User ID & Password Internet Banking/ Mobile Banking serta CVV atau 3 angka di belakang kartu ATM/Debit OCBC dan Kartu Kredit OCBC.

### 2. Layanan Interactive Voice Response (IVR) untuk Nasabah Perorangan

- a. Untuk menggunakan layanan IVR Tanya OCBC, Nasabah wajib memastikan nomor yang dihubungi adalah nomor resmi Tanya OCBC 1500-999 (dari dalam negeri) atau +62-21-26506300 (dari luar negeri).
- b. Untuk dapat menggunakan layanan secara mandiri (*self-service*) via IVR, Nasabah wajib memasukkan nomor kartu ATM/Debit OCBC atau Kartu Kredit OCBC, serta data lain yang wajib diinput oleh Nasabah pada IVR untuk dilakukan verifikasi oleh sistem.

- c. Nasabah dapat memilih menu untuk berbicara langsung dengan tim Tanya OCBC sesuai dengan produk atau layanan perbankan yang dikehendaki.

### **3. Layanan IVR untuk Nasabah Bisnis**

- a. Nasabah bisnis (*business banking*) dapat menggunakan layanan Tanya OCBC dengan memilih menu 2 pada saat menghubungi Tanya OCBC untuk Layanan Nasabah Bisnis.
- b. Layanan Nasabah Bisnis dapat menggunakan Bahasa Indonesia ataupun Bahasa Inggris sesuai menu pilihan Nasabah.
- c. Nasabah dapat memilih produk perbankan pada aplikasi IVR sesuai dengan yang dikehendaki dan secara langsung ditangani oleh Tim Business Banking Contact Center.

### **4. Layanan Tanya Call**

- a. Tanya Call adalah layanan telepon secara *online* tanpa pulsa telepon yang dapat diakses oleh Nasabah melalui *Voice over Internet Protocol* (VoIP) call pada platform digital milik Bank seperti mobile banking.
- b. Untuk menggunakan Tanya Call, Nasabah wajib terlebih dahulu mengunduh aplikasi OCBC mobile pada gawai (*gadget*) dan *login* menggunakan akun yang terdaftar.
- c. Nasabah dapat menghubungi Tanya Call dengan memilih menu Tanya Call di halaman Live Assistant OCBC mobile.

### **5. Layanan Non-Voice**

- a. Layanan *Non-Voice* adalah layanan berbasis teks yang dapat diakses oleh Nasabah melalui perangkat digital untuk mengetahui informasi terkait produk, promo dan layanan OCBC.
- b. Nasabah wajib memastikan untuk menggunakan Layanan *Non-Voice* resmi Tanya OCBC melalui e-mail, WhatsApp, media sosial, *Live Chat* maupun media komunikasi lainnya yang ditentukan oleh Bank dari waktu ke waktu yang dapat dilihat pada website [www.ocbc.id](http://www.ocbc.id)
- c. Pada layanan e-mail, website Bank (E-Form Hubungi Kami) maupun *Live Chat* pada OCBC mobile, Nasabah dapat menyampaikan pertanyaan, saran, dan hal lain terkait dengan rekening dan data transaksional maupun finansial.
- d. Pada layanan WhatsApp, media sosial, Play Store/AppStore, maupun *Live Chat* di luar platform OCBC mobile, Nasabah hanya dapat menyampaikan pertanyaan, saran, dan hal lain terkait promo, produk dan layanan yang bersifat non transaksional serta tidak terkait dengan data yang bersifat rahasia.
- e. Untuk layanan Tanya OCBC melalui WhatsApp, sebelum memulai percakapan Nasabah wajib memastikan bahwa akun WhatsApp tersebut adalah akun bisnis resmi Bank yang memiliki tanda centang berwarna biru.

### **6. Layanan Chatbot**

- a. Chatbot adalah layanan yang didukung dengan kecerdasan buatan yang dapat digunakan Nasabah untuk mendapatkan informasi umum terkait produk, promo dan layanan Bank yang bersifat non transaksional serta tidak terkait dengan data yang bersifat rahasia. Untuk layanan transaksional dan finansial Nasabah dapat menggunakan menghubungi Tanya OCBC di nomor 1500-999 atau melalui *Live Chat* OCBC mobile.
- b. Nasabah memahami dan menyetujui bahwa informasi yang diberikan melalui Layanan Chatbot merupakan informasi yang bersifat umum, tindak lanjut yang dilakukan Nasabah atas informasi yang diterima dari Layanan Chatbot merupakan tanggung jawab Nasabah. Nasabah dianjurkan untuk dapat melakukan evaluasi dan memverifikasi atas informasi yang diterima dari Chatbot.
- c. Apabila terdapat perbedaan atas informasi produk, promo dan layanan Bank dari Chatbot dengan informasi pada website Bank, maka informasi pada website Bank yang berlaku dan dijadikan acuan.

- d. Layanan Chatbot dapat digunakan melalui layanan WhatsApp dan *Live Chat* pada OCBC mobile.

#### **F. Autopayment OCBC**

1. Nasabah bersedia rekeningnya dijadikan rekening relasi untuk pendebitan otomatis atas transaksi rutin melalui fasilitas Autopayment (“Rekening Relasi” ) dan setuju untuk memberikan kuasa kepada Bank untuk melakukan pendebitan otomatis atas Rekening Relasi termasuk juga untuk biaya-biaya guna pelaksanaan fasilitas Autopayment. Besarnya biaya ini akan ditentukan oleh Bank.
2. Nasabah bertanggung jawab untuk menyediakan dana pada Rekening Relasi untuk pelaksanaan fasilitas Autopayment paling lambat 1 (satu) Hari Kerja sebelum tanggal terakhir pembayaran sesuai ketentuan biller.
3. Dalam hal terjadi penutupan Rekening Relasi karena alasan apapun, maka Nasabah wajib menggantinya dengan rekening relasi baru. Apabila Nasabah tidak mengganti Rekening Relasi yang telah ditutup tersebut, maka fasilitas Autopayment akan dihentikan secara otomatis oleh Bank.
4. Nasabah setuju bahwa Bank tidak bertanggung jawab apabila pendebitan gagal karena (i) data tagihan tidak tersedia; (ii) tidak tercukupinya dana dalam Rekening Relasi, maupun telah dihentikannya fasilitas Autopayment karena alasan apapun; atau (iii) kesalahan atau kelalaian Nasabah dalam melaksanakan Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking dan ketentuan lainnya yang berlaku di Bank berikut perubahannya;
5. Apabila Nasabah bermaksud menghentikan fasilitas Autopayment, maka Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada Bank mengenai waktu dimulainya penghentian dan disampaikan paling lambat 7 (tujuh) Hari Kerja sebelum dimulainya masa pembayaran fasilitas Autopayment yang bersangkutan.
6. Nasabah bertanggung jawab untuk mengisi dan menandatangani Formulir Fasilitas Bank yang baru dan memberikannya kepada Bank apabila terjadi penggantian nomor Rekening Relasi.

#### **G. Automatic Fund Transfer**

1. Nasabah bersedia rekeningnya didaftarkan menjadi rekening relasi untuk pendebitan transaksi Transfer Dana Otomatis (Automatic Fund Transfer).
2. Nasabah memberikan kuasa kepada Bank untuk melakukan pendebitan Transfer Dana Otomatis (Automatic Fund Transfer) atas rekening relasi tersebut.
3. Apabila pada saat jatuh tempo pembayaran, pelaksanaan Transfer Dana Otomatis (Automatic Fund Transfer) tidak dapat dilakukan Bank karena kelalaian atau kesalahan Nasabah, maka Bank dibebaskan dari risiko dan tuntutan apapun.
4. Dalam hal terjadi penutupan rekening relasi oleh pihak Bank karena kelalaian atau kesalahan Nasabah, maka Nasabah berjanji untuk menggantinya dengan rekening relasi yang baru. Apabila Nasabah tidak mengganti rekening relasi yang telah ditutup, maka Bank akan menghentikan fasilitas ini.

#### **H. SMS OCBC**

1. Pendaftaran dan Perubahan Data Nasabah Pengguna Fasilitas SMS OCBC
  - a. Untuk pendaftaran fasilitas SMS OCBC, Nasabah wajib menyerahkan 1 (satu) nomor Rekening Utama.
  - b. Rekening Utama wajib dilengkapi dengan fasilitas ATM OCBC.
  - c. Apabila Rekening Utama ditutup, maka untuk menghindari kegagalan transaksi SMS OCBC, Nasabah wajib mengganti Rekening Utamanya.
  - d. Apabila Nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, Bank akan memberikan PIN SMS OCBC yang dikirim langsung ke ponsel Nasabah Pengguna.
2. Ketentuan Penggunaan SMS OCBC

- a. Layanan SMS OCBC dapat digunakan oleh Nasabah Pengguna untuk mendapatkan informasi serta melakukan transaksi perbankan yang telah dipilih/didaftarkan.
- b. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam setiap transaksi yang dijalankan melalui fasilitas SMS OCBC yaitu :
  1. Transaksi dapat dilaksanakan terhadap semua rekening yang terkait dengan ATM OCBC, baik itu Rekening Utama maupun rekening tambahan.
  2. Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi, termasuk kebenaran data pada Formulir Fasilitas Bank, sesuai format perintah SMS yang telah ditentukan oleh Bank.
  3. Sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi, maka Nasabah wajib mengisi PIN SMS OCBC pada setiap akhir pengiriman instruksi.
  4. Plafond transaksi transfer atau pemindahbukuan untuk fasilitas SMS OCBC mengacu ke plafond transaksi transfer atau pemindahbukuan yang melekat pada kartu ATM OCBC, yang merupakan gabungan dari Rekening Utama dan rekening tambahan.
- c. Nasabah Pengguna diwajibkan untuk memberitahukan Bank secara tertulis dengan segera, jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat melalui kantor cabang atau Tanya OCBC di 1500999.

### 3. PIN SMS OCBC

- a. Setiap Nasabah Pengguna SMS OCBC diberikan 1 (satu) nomor PIN yang diterbitkan dengan Bank secara sistem.
- b. PIN akan dikirimkan melalui pesan SMS ke nomor telepon seluler/handphone Nasabah yang terdaftar di Bank selambat-lambatnya dalam waktu 1 x 24 (dua puluh empat) jam setelah pendaftaran, baik pendaftaran dilakukan di ATM OCBC maupun di kantor cabang.
- c. Nasabah Pengguna wajib mengganti PIN yang diterima dari Bank tersebut dengan PIN baru yang dibuatnya sendiri pada saat menggunakan layanan SMS OCBC pertama kali.
- d. Penggantian PIN dapat dilakukan melalui SMS.

### 4. Lain-lain

- a. Bukti perintah Nasabah Pengguna melalui layanan SMS OCBC adalah mutasi rekening yang dapat dilihat dalam rekening koran atau buku tabungan.
- b. Apabila terdapat masalah yang berkaitan dengan nomor telepon seluler/handphone, jaringan GSM, tagihan penggunaan GSM, biaya SMS dan value added service GSM, maka Nasabah Pengguna langsung menghubungi Operator GSM yang bersangkutan.
- c. Nasabah Pengguna dapat menghubungi Tanya OCBC di 1500999 atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan SMS OCBC.

## I. KEBIJAKAN PRIVASI DAN KEBIJAKAN COOKIES

Dengan mengakses dan/atau menggunakan [www.ocbc.id](http://www.ocbc.id) ("Situs"), Nasabah setuju dengan pemrosesan data Nasabah dan penggunaan cookies sebagaimana dijelaskan dalam kebijakan terpisah yang diatur lebih lanjut dalam <https://www.ocbc.id/id/kebijakan-privasi> dan <https://www.ocbc.id/syarat-dan-ketentuan/kebijakan-privasi-penggunaan-cookie> yang menjadi bagian serta satu kesatuan dengan Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini.

Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini berikut semua perubahannya dan atau pembaharuannya ("Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking") merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari (i) Formulir Fasilitas Bank berikut syarat dan ketentuannya, (ii) syarat dan ketentuan umum terkait dengan setiap produk Bank yang terkait, dan (iii) Syarat dan Ketentuan Pembukaan dan Pengaturan Rekening PT Bank OCBC NISP Tbk.

Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini dapat diubah sewaktu-waktu oleh Bank dengan pemberitahuan kepada Nasabah melalui media yang dianggap baik oleh Bank dengan tunduk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal Syarat dan Ketentuan Umum Layanan e-Banking ini diterjemahkan dalam bahasa lain, maka apabila terdapat ketidaksesuaian atau pertentangan antara teks Bahasa Indonesia dengan bahasa asing tersebut, teks Bahasa Indonesia akan berlaku.

**SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN E-BANKING INI TELAH DISESUIKAN DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERMASUK KETENTUAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN.**

PT Bank OCBC NISP Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan & Bank Indonesia, serta merupakan peserta penjaminan LPS.