

## KETENTUAN myBCA PT BANK CENTRAL ASIA Tbk

### A. DEFINISI

1. **myBCA** adalah sarana untuk melakukan transaksi perbankan atas rekening Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk ("**BCA**") dan memperoleh info produk dan/atau layanan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA melalui *browser* dan/atau aplikasi *mobile* yang dapat di-*download* dari media distribusi aplikasi/*software* resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di *gadget* Nasabah.
2. **myBCA versi *mobile*** adalah myBCA yang diakses melalui aplikasi *mobile*.
3. **myBCA versi *website*** adalah myBCA yang diakses melalui URL <https://mybca.bca.co.id> pada *browser*.
4. **BCA ID** adalah *username* yang diciptakan oleh Nasabah maupun bukan Nasabah yang terdiri dari 6 sampai 21 digit angka, huruf, dan/atau simbol tertentu yang dapat digunakan untuk mengakses *e-channel* BCA yang ditentukan oleh BCA.
5. **Password BCA ID** adalah kata sandi pribadi yang diciptakan dan wajib dimasukkan pengguna BCA ID untuk dapat menggunakan BCA ID.
6. **PIN (*Personal Identification Number*)** adalah 6 digit nomor identifikasi pribadi bagi Nasabah yang digunakan untuk melakukan transaksi finansial di myBCA versi *mobile*.
7. **Kode Transaksi** adalah suatu kode yang dihasilkan oleh myBCA untuk melakukan transaksi tarik tunai, setor tunai di ATM BCA, atau transaksi di kantor cabang BCA tanpa menggunakan Kartu ATM BCA.
8. **Kartu Kredit BCA** adalah segala jenis kartu kredit yang diterbitkan oleh BCA untuk Nasabah.
9. **Paylater BCA** adalah fasilitas kredit berbasis teknologi informasi yang disediakan oleh BCA melalui myBCA dan/atau sarana lainnya sesuai ketentuan yang berlaku di BCA dengan limit tertentu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi.
10. **Produk Investasi** adalah reksa dana, obligasi negara, dan/atau produk investasi lainnya yang dipasarkan oleh BCA sebagai agen penjual atau mitra distribusi melalui fitur Investasi pada myBCA.
11. **Kartu ATM BCA** adalah kartu ATM yang diterbitkan oleh BCA yang dapat dipergunakan oleh pemegang Kartu ATM BCA untuk melakukan transaksi perbankan tertentu melalui ATM BCA dan/atau sarana lain yang ditentukan oleh BCA.
12. **Operator Seluler** adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telepon seluler.
13. **SMS (*Short Message Services*)** adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks dan/atau angka yang dapat diterima dan/atau dikirimkan melalui *gadget*.
14. **OTP (*One Time Password*)** adalah kode sandi yang bersifat unik dan rahasia yang dihasilkan oleh sistem BCA dan dikirimkan ke *e-channel* BCA milik Nasabah, ke nomor *handphone* yang telah terdaftar dalam *database* nomor *handphone e-banking* BCA, atau ke nomor *handphone* lainnya milik Nasabah yang tercatat di BCA, yang dipilih oleh Nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA.
15. **Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening dana dan/atau Kartu Kredit BCA.
16. **Quick Response Code** atau **QR Code** adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol.
17. **QR Code untuk Pembayaran** atau **QR Code Pembayaran** adalah QR Code yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.
18. **QR Code Transfer** adalah QR Code yang dihasilkan oleh myBCA versi *mobile* atau sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan Transaksi QRIS Transfer.
19. **Standar Nasional QR Code Pembayaran (*Quick Response Code Indonesian Standard*)** atau **QRIS** adalah standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
20. **Transaksi QRIS** adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR Code Pembayaran berdasarkan QRIS pada myBCA versi *mobile*.
21. **Transaksi QRIS Merchant Presented Mode (MPM)** adalah transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code Pembayaran yang ditampilkan oleh *merchant* untuk kemudian dipindai oleh Nasabah.

22. **Transaksi QRIS Customer Presented Mode (CPM)** adalah transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code Pembayaran yang ditampilkan oleh Nasabah untuk kemudian dipindai oleh *merchant*.
23. **Transaksi QR Cross Border** adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR Code Pembayaran yang dihasilkan oleh pedagang (*merchant*) di negara yang sudah ditetapkan oleh Bank Indonesia.
24. **Transaksi QRIS Transfer** adalah transaksi transfer dengan menggunakan QR Code Transfer.
25. **Masuk dengan Biometrik** adalah suatu fitur pada myBCA versi *mobile* yang disediakan untuk memudahkan Nasabah dalam mengakses myBCA versi *mobile* dengan menggunakan sidik jari (*fingerprint*) atau pengenalan wajah (*face recognition*).
26. **Biometrik** adalah karakteristik fisik yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi seseorang secara digital antara lain sidik jari (*fingerprint*) atau pengenalan wajah (*face recognition*).
27. **Rekening Sumber Dana Investasi** adalah rekening sumber dana transaksi finansial atas Produk Investasi yang didaftarkan oleh Nasabah saat membuka rekening Produk Investasi di BCA.
28. **Investasi** adalah fitur yang terdapat pada myBCA untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi dan/atau informasi mengenai investasi.
29. **Catatan Finansial** adalah *widget* yang dapat diakses oleh Nasabah di myBCA untuk mendapatkan analisis keuangan (antara lain berupa informasi transaksi berdasarkan kategori tertentu) yang bersumber dari data transaksi pada rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu serta Paylater BCA yang sudah terkoneksi dengan BCA ID Nasabah.
30. **Proteksi** adalah fitur yang terdapat pada myBCA untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi dan/atau informasi terkait produk asuransi yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi mitra yang bekerja sama dengan BCA.
31. **Pusat Bantuan** adalah fitur pada myBCA versi *mobile* yang disediakan untuk memudahkan Nasabah dalam mencari informasi seputar BCA antara lain melalui *customer service* Halo BCA dan *website* resmi BCA.
32. **Lifestyle** adalah fitur yang terdapat pada myBCA untuk memfasilitasi pembayaran atas transaksi pembelian produk dan/atau jasa yang disediakan dan/atau ditawarkan oleh *Partner Lifestyle*.
33. **Partner Lifestyle** adalah perusahaan yang menerima fasilitas *Lifestyle* dari BCA.
34. **Layanan Cabang** adalah fitur yang terdapat pada myBCA untuk memfasilitasi kebutuhan Nasabah dalam melakukan pengisian *eForm* sebelum melakukan transaksi di kantor cabang BCA.
35. **eForm** adalah formulir elektronik pada fitur Layanan Cabang yang diisi oleh Nasabah untuk melakukan transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA.
36. **Nomor Referensi** adalah nomor pengenal transaksi yang terbentuk secara otomatis dan diterima Nasabah setiap kali Nasabah melakukan pengisian *eForm*.
37. **Transaksi BagiBagi** adalah transaksi transfer dana dari rekening yang terhubung dengan BCA ID yang digunakan untuk registrasi myBCA ke satu atau lebih rekening lain baik milik Nasabah maupun pihak lainnya yang terhubung dengan BCA ID yang digunakan untuk registrasi myBCA dengan menggunakan kode klaim BagiBagi dan unsur gamifikasi sesuai ketentuan yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan dari waktu ke waktu dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
38. **m-BCA (Mobile Banking)** adalah layanan produk perbankan BCA yang dapat diakses secara langsung oleh Nasabah melalui telepon seluler/*handphone*, baik dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identification Module (SIM) Card*, dengan menggunakan media SMS atau menggunakan menu pada BCA mobile dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* dikombinasikan dengan media SMS sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
39. **BCA mobile** adalah aplikasi yang dapat di-*download* dari *website* resmi BCA maupun media distribusi aplikasi/*software* resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di *handphone* Nasabah untuk melakukan transaksi melalui m-BCA dan KlikBCA atau untuk memperoleh Info BCA.
40. **NFC Pay** adalah fitur transaksi pembayaran di myBCA dengan cara mendekatkan gadget Nasabah ke terminal (nirsentuh).
41. **Portofolio BCA Sekuritas** adalah gabungan kepemilikan atas saham, obligasi, komoditas, dan sebagainya milik nasabah BCA Sekuritas yang juga merupakan Nasabah BCA.

42. **myBCA Keyboard** adalah *keyboard* khusus yang terintegrasi dengan aplikasi myBCA sehingga memungkinkan Nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tertentu tanpa perlu membuka aplikasi myBCA.

## B. REGISTRASI myBCA

1. Setiap Nasabah yang memiliki Kartu ATM BCA berhak untuk memperoleh dan menggunakan myBCA.
2. Untuk dapat menggunakan myBCA versi *mobile*, Nasabah wajib:
  - a. memiliki *SIM Card* Operator Seluler tertentu;
  - b. memiliki nomor *handphone* yang telah terdaftar dalam *database* nomor *handphone e-banking* BCA atau nomor *handphone* dengan kode negara setempat (jika Nasabah sedang berada di luar negeri pada saat Nasabah menggunakan myBCA versi *mobile*), atau nomor *handphone* yang digunakan Nasabah untuk melakukan aktivasi m-BCA;
  - c. meng-*install* myBCA;
  - d. membuat BCA ID dan *Password* BCA ID;
  - e. melakukan *login* menggunakan BCA ID dan *Password* BCA ID atau menggunakan Biometrik yang terekam pada *gadget* Nasabah (jika Nasabah mengaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik);
  - f. melalui proses verifikasi sesuai ketentuan yang berlaku di BCA;
  - g. memilih rekening dan produk yang dimiliki Nasabah pada menu Personalisasi Akun BCA ID yang akan dihubungkan dengan BCA ID;
  - h. membuat PIN yang ditentukan sendiri oleh Nasabah.
3. Untuk dapat menggunakan myBCA versi *website*, Nasabah wajib:
  - a. mengakses <https://mybca.bca.co.id>;
  - b. membuat BCA ID dan *Password* BCA ID, apabila:
    - i. Nasabah sudah memiliki KlikBCA Individu sebelumnya, maka Nasabah wajib memasukkan User ID dan PIN KlikBCA Individu serta respon Appli 1 dari KeyBCA yang terhubung ke akun KlikBCA Individu tersebut;
    - ii. Nasabah belum memiliki KlikBCA Individu sebelumnya, maka Nasabah wajib memasukkan OTP yang dikirimkan ke nomor *handphone* yang telah terdaftar dalam *database* nomor *handphone e-banking* BCA dan dipilih oleh Nasabah untuk pengiriman OTP. Agar nomor *handphone* Nasabah terdaftar dalam *database* nomor *handphone e-banking* BCA, Nasabah dapat mendaftarkan nomor *handphone* melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BCA dan/atau sarana lain yang disediakan oleh BCA;
  - c. memilih rekening dan produk yang dimiliki Nasabah pada menu Personalisasi Akun BCA ID yang akan dihubungkan dengan BCA ID.
4. Apabila Nasabah menggunakan nomor *handphone* dengan kode negara luar negeri:
  - a. pada saat melakukan registrasi myBCA versi *mobile*; dan/atau
  - b. pada saat menjalani proses verifikasi identitas sesuai ketentuan yang berlaku di BCA, maka nomor *handphone* tersebut akan otomatis didaftarkan sebagai nomor *handphone e-banking* di BCA.
5. Apabila Nasabah menggunakan nomor *handphone* yang digunakan untuk melakukan aktivasi m-BCA pada saat melakukan registrasi myBCA dan selama m-BCA tersebut berstatus aktif, maka nomor *handphone* tersebut akan otomatis didaftarkan sebagai nomor *handphone e-banking* di BCA.

## C. KETENTUAN PENGGUNAAN

1. Setelah Nasabah selesai melakukan registrasi myBCA, Nasabah dapat menggunakan myBCA untuk melakukan transaksi perbankan atas rekening Nasabah di BCA dan memperoleh info produk dan/atau layanan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA.
2. Demi keamanan dan kenyamanan Nasabah dalam bertransaksi, Nasabah setuju bahwa BCA berhak mengakses lokasi Nasabah pada saat Nasabah hendak melakukan aktivasi myBCA pertama kali dan pada saat melakukan penggantian gadget.
3. BCA berhak melakukan verifikasi terhadap Nasabah yang mengakses atau melakukan transaksi pada myBCA, antara lain dengan melakukan verifikasi identitas Nasabah dan/atau meminta Nasabah untuk memasukkan OTP saat melakukan transaksi tertentu pada myBCA.

4. Nasabah wajib memastikan ketersediaan dana pada rekening atau limit pada Kartu Kredit BCA atau Paylater BCA Nasabah sebelum melakukan transaksi finansial melalui myBCA. Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi finansial secara benar dan lengkap.
5. Nasabah dapat mengakses informasi Kartu Kredit BCA yang terkoneksi dengan BCA ID Nasabah melalui myBCA.
6. Nasabah wajib memasukkan PIN pada myBCA versi *mobile* untuk melakukan transaksi finansial dan transaksi lainnya yang ditentukan oleh BCA. Pada myBCA versi *website*, Nasabah wajib memasukkan Respon Appli KeyBCA atau melakukan otorisasi langsung dari Aplikasi KeyBCA milik Nasabah.
7. Nasabah wajib melakukan permintaan Kode Transaksi melalui myBCA sebelum nasabah melakukan transaksi tarik tunai dan/atau setor tunai tanpa kartu di ATM BCA atau transaksi di kantor cabang BCA tanpa menggunakan Kartu ATM BCA. Kode Transaksi tersebut hanya dapat digunakan oleh Nasabah selama jangka waktu tertentu yang akan diberitahukan oleh BCA pada myBCA. Segala akibat yang timbul karena penggunaan Kode Transaksi menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
8. Setiap instruksi dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data BCA merupakan data yang benar dan mengikat Nasabah, serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada BCA untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
9. Khusus untuk Transaksi QRIS CPM, Nasabah wajib:
  - a. memilih rekening untuk sumber dana transaksi (jika memiliki lebih dari 1 rekening dalam 1 BCA ID);
  - b. mengecek dan memastikan kesesuaian nominal transaksi pada terminal terlebih dahulu sebelum menunjukkan QR Code Pembayaran untuk dipindai oleh *merchant*. Dengan menunjukkan QR Code Pembayaran kepada *merchant*, Nasabah menyatakan bahwa Nasabah telah memastikan dan menyetujui nominal transaksi yang ditampilkan pada terminal oleh *merchant*; dan
  - c. menjaga keamanan QR Code Pembayaran dan memastikan QR Code Pembayaran dimaksud hanya ditunjukkan kepada *merchant* terkait untuk kemudian dipindai oleh *merchant*.Segala akibat dan kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam mengecek dan memastikan kesesuaian/kebenaran nilai transaksi pada terminal yang diinput oleh *merchant* serta dalam menjaga keamanan QR Code Pembayaran menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak mana pun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan hal tersebut di atas. Segala perselisihan yang timbul antara Nasabah dengan *merchant* terkait dengan Transaksi QRIS CPM akan diselesaikan oleh Nasabah dan *merchant* tanpa melibatkan BCA.
10. Dalam hal Nasabah melakukan transaksi menggunakan NFC Pay, Nasabah wajib:
  - a. memastikan kesesuaian nominal transaksi pada terminal terlebih dahulu sebelum mendekatkan gadget Nasabah ke terminal. Dengan mendekatkan gadget Nasabah untuk melakukan transaksi, Nasabah menyatakan bahwa Nasabah telah memastikan kebenaran dan menyetujui nominal transaksi yang ditampilkan pada terminal oleh *merchant*; dan
  - b. menjaga keamanan gadget Nasabah dan memastikan Nasabah mendekatkan gadget Nasabah ke terminal hanya untuk keperluan pembayaran atas transaksi yang telah disetujui oleh Nasabah.Segala akibat dan kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memeriksa dan memastikan kesesuaian/kebenaran nominal transaksi pada terminal yang diinput oleh *merchant* sebelum Nasabah mendekatkan gadget Nasabah ke terminal untuk melakukan transaksi menggunakan NFC Pay atau menjaga keamanan gadget Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak mana pun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan hal tersebut di atas. Segala perselisihan yang timbul antara Nasabah dengan *merchant* terkait dengan transaksi menggunakan NFC Pay akan diselesaikan oleh Nasabah dengan *merchant* tanpa melibatkan BCA.
11. Limit transaksi myBCA mengikuti limit harian myBCA yang telah ditentukan oleh BCA yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
12. Limit Transaksi QRIS, Transaksi QRIS Transfer, Transaksi QR Cross Border, dan NFC Pay per transaksi mengikuti limit yang ditentukan oleh Bank Indonesia, sedangkan limit kumulatif harian Transaksi QRIS

dan Transaksi QR Cross Border mengikuti limit harian yang telah ditentukan oleh BCA yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

13. Limit Transaksi harian QRIS Transfer mengikuti limit transaksi transfer harian di myBCA.
14. BCA menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, BCA ID, *Password* BCA ID, verifikasi Biometrik, PIN (khusus untuk myBCA versi *mobile*), dan Respon Appli KeyBCA atau otorisasi langsung dari Aplikasi KeyBCA milik Nasabah (khusus untuk myBCA versi *website*). BCA tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor *handphone*, BCA ID, *Password* BCA ID, Biometrik, PIN (khusus untuk myBCA versi *mobile*), dan/atau Respon Appli KeyBCA atau otorisasi langsung dari Aplikasi KeyBCA milik Nasabah (khusus untuk myBCA versi *website*) atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud. Oleh karena itu, instruksi tersebut adalah sah dan mengikat Nasabah secara hukum, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
15. Segala transaksi langsung (*immediate*) yang telah diinstruksikan oleh Nasabah kepada BCA tidak dapat dibatalkan dengan alasan apa pun. Namun demikian, khusus untuk Transaksi BagiBagi Nasabah dapat membatalkan kode klaim BagiBagi yang dibuat oleh Nasabah melalui myBCA selama kode klaim BagiBagi belum kedaluwarsa. Segala transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan kode klaim BagiBagi tersebut sebelum adanya pembatalan kode klaim BagiBagi menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah juga bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan pembatalan kode klaim BagiBagi dan membebaskan BCA dari segala macam klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dan dari pihak manapun.
16. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi finansial yang berhasil dilakukan oleh BCA, Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam menu Aktivitas milik Nasabah, sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah dijalankan oleh BCA dengan ketentuan tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan/atau Operator Seluler.
17. BCA berhak untuk tidak melaksanakan instruksi transaksi finansial dari Nasabah jika saldo pada rekening atau limit Kartu Kredit BCA atau Paylater BCA Nasabah di BCA tidak mencukupi untuk melakukan transaksi yang bersangkutan atau rekening Nasabah diblokir/tutup.
18. Nasabah bertanggung jawab atas ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi melalui myBCA yang dikirim kepada BCA. BCA tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apa pun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data, atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
19. Saat Nasabah melakukan transaksi finansial di myBCA, Nasabah wajib memastikan antara lain kebenaran informasi nama, nomor rekening tujuan, dan nominal transaksi. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan transaksi yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kesalahan informasi nama, nomor rekening tujuan, dan nominal transaksi.
20. Saat Nasabah melakukan Transaksi QRIS, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal Transaksi QRIS. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan Transaksi QRIS yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal Transaksi QRIS.
21. Transaksi QR Cross Border dilakukan dalam mata uang rupiah dengan mengikuti kurs transaksi yang ditentukan oleh BCA.
22. Saat Nasabah melakukan Transaksi QR Cross Border, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal transaksi QR Cross Border. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan Transaksi QR Cross Border yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama *merchant* dan nominal transaksi QR Cross Border.
23. Saat Nasabah melakukan Transaksi QRIS Transfer, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama, nomor rekening tujuan transfer, dan nominal transaksi transfer. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan Transaksi QRIS Transfer yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran nama, nomor rekening tujuan transfer, dan nominal transaksi transfer.
24. Dengan melakukan Transaksi QRIS, Transaksi QRIS Transfer, dan Transaksi QR *Cross Border*, Nasabah setuju bahwa BCA berhak untuk memberikan data nama dan nomor *handphone* Nasabah kepada

pihak yang menerima dana hasil Transaksi QRIS, Transaksi QRIS Transfer, dan Transaksi QR Cross Border untuk keperluan identifikasi Transaksi QRIS, Transaksi QRIS Transfer, dan Transaksi QR Cross Border.

25. BCA menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, PIN, dan/atau Kode Transaksi. BCA tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor *handphone*, PIN, dan/atau Kode Transaksi atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud. Oleh karena itu instruksi tersebut adalah sah dan mengikat Nasabah secara hukum, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
26. Kurs yang berlaku untuk setiap transaksi yang berhubungan dengan valuta asing adalah kurs TT (*Telegraphic Transfer*) yang juga berlaku untuk transaksi melalui ATM BCA.
27. Nasabah wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) myBCA versi *mobile* jika terdapat versi terbaru pada media distribusi aplikasi/*software* resmi yang ditunjuk BCA.
28. Kelalaian Nasabah dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) myBCA versi *mobile* mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan myBCA atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di myBCA.
29. Catatan, *tape/cartridge*, hasil *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain yang terdapat pada BCA merupakan alat bukti yang sah dan mengikat atas instruksi dari Nasabah yang dijalankan oleh BCA.
30. Nasabah menyetujui dan mengakui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang dikirim secara elektronik oleh BCA, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi yang dijalankan oleh BCA, *tape/cartridge*, hasil *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada BCA. Semua sarana dan/atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah dan mengikat atas transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan oleh Nasabah melalui myBCA, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
31. Dengan melakukan transaksi melalui myBCA, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima BCA akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun dokumen tidak dibuat secara tertulis dan/atau dokumen tidak ditandatangani oleh Nasabah dan BCA.
32. Data transaksi yang dapat dilihat pada menu Aktivitas adalah transaksi yang dilakukan dalam jangka waktu maksimal 6 (enam) bulan terakhir.
33. Nasabah setuju bahwa:
  - a. BCA berhak untuk menyimpan dan menggunakan data personal Nasabah dan data lainnya yang melekat pada gadget maupun *browser* yang digunakan Nasabah untuk mengunduh atau mengakses myBCA;
  - b. BCA dan/atau pihak lain yang bekerja sama dengan BCA dapat memperoleh, mengakses, menyimpan, dan menggunakan data yang melekat pada gadget maupun *browser* yang digunakan Nasabah untuk mengunduh atau mengakses myBCA;antara lain untuk kenyamanan dan keamanan Nasabah dalam bertransaksi serta untuk kepentingan promosi produk perbankan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA.
34. Operator Seluler berhak mengenakan biaya kepada Nasabah untuk setiap transaksi, baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dilakukan pada saat proses koneksi rekening pada myBCA.
35. Nasabah dapat mengakses Pusat Bantuan melalui myBCA versi *mobile* untuk mencari informasi seputar BCA dan menghubungi *customer service* Halo BCA.
36. Dalam hal Nasabah melakukan Transaksi BagiBagi, Nasabah menyadari sepenuhnya bahwa kode klaim BagiBagi yang dihasilkan dari Transaksi BagiBagi yang dilakukan Nasabah dapat diteruskan oleh penerima awal kode klaim BagiBagi kepada pihak manapun melalui berbagai macam sarana sehingga kode klaim Bagi-Bagi dapat dimanfaatkan baik oleh penerima awal kode klaim BagiBagi maupun pihak yang menerima kode klaim BagiBagi yang diteruskan tersebut. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan kode klaim BagiBagi yang dibuat oleh Nasabah oleh pihak manapun.
37. Rekening sumber dana Transaksi BagiBagi akan langsung terdebit setelah kode klaim BagiBagi terbentuk. Dalam hal kode klaim BagiBagi tidak digunakan oleh penerima kode klaim BagiBagi sampai kode klaim BagiBagi kedaluwarsa, maka dana akan dikembalikan oleh BCA ke rekening sumber dana pada waktu yang ditentukan oleh BCA yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

#### D. MASUK DENGAN BIOMETRIK

1. Untuk memudahkan Nasabah dalam mengakses myBCA versi *mobile*, Nasabah yang memiliki gadget dengan fitur *biometric scanner* dapat memilih untuk mengaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik menggunakan Biometrik yang telah Nasabah daftarkan pada gadget Nasabah yang digunakan untuk men-*download* myBCA versi *mobile*.
2. Untuk dapat menggunakan fitur Masuk dengan Biometrik di myBCA versi *mobile*, Nasabah harus terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - a. mempunyai setidaknya 1 (satu) Biometrik yang terekam di gadget Nasabah;
  - b. mengaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik pada menu Pengaturan pada myBCA versi *mobile*.
3. Dengan melakukan aktivasi fitur Masuk dengan Biometrik, Nasabah setuju untuk menggunakan Biometrik yang telah Nasabah daftarkan pada gadget Nasabah yang digunakan untuk men-*download* myBCA versi *mobile*, untuk keperluan autentikasi pada saat Nasabah mengakses myBCA versi *mobile*.
4. Nasabah dapat menonaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik dengan mengakses menu Pengaturan pada myBCA versi *mobile*.
5. BCA berhak untuk menonaktifkan fitur Masuk dengan Biometrik antara lain apabila:
  - a. tidak lagi terdapat Biometrik yang terekam pada gadget Nasabah yang digunakan untuk men-*download* myBCA versi *mobile*;
  - b. Nasabah mengubah *password* BCA ID;
  - c. Nasabah melakukan *login* dengan memasukkan BCA ID dan *Password* BCA ID;
  - d. Nasabah mendaftarkan Biometrik baru pada gadget Nasabah yang digunakan untuk men-*download* myBCA versi *mobile*;
  - e. Nasabah tidak melakukan *login* ke myBCA versi *mobile* melalui fitur Masuk dengan Biometrik selama 30 (tiga puluh) hari berturut-turut.
6. Nasabah wajib memeriksa dan memastikan Biometrik yang terekam pada gadget Nasabah yang digunakan untuk men-*download* myBCA versi *mobile* hanya Biometrik milik Nasabah.
7. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan BCA dari segala akibat yang timbul sehubungan dengan penyalahgunaan myBCA versi *mobile* dengan menggunakan fitur Masuk dengan Biometrik.

#### E. BCA ID, *PASSWORD* BCA ID, PIN, RESPON APPLI KEYBCA, OTP, DAN KODE TRANSAKSI

1. BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi hanya boleh digunakan oleh Nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah wajib merahasiakan BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi dengan cara:
  - a. tidak memberitahukan BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi kepada orang lain termasuk kepada anggota keluarga atau orang terdekat Nasabah;
  - b. tidak menyimpan BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi pada *handphone*, benda-benda lainnya atau sarana apa pun yang memungkinkan BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi diketahui oleh orang lain;
  - c. berhati-hati dalam menggunakan BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi agar tidak terlihat oleh orang lain;
  - d. tidak menggunakan nomor *handphone*, BCA ID, *Password* BCA ID, dan PIN yang ditentukan atau dipilihkan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya dan nomor telepon.
3. Menyimpang dari ketentuan butir E.2 di atas, BCA dapat meminta BCA ID dari Nasabah untuk keperluan penanganan keluhan yang disampaikan oleh Nasabah.
4. Segala penyalahgunaan:
  - a. BCA ID yang bukan disebabkan karena kesalahan BCA; dan
  - b. *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi;

merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan BCA ID, *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi.

5. Penggunaan *Password* BCA ID, PIN, Respon Appli KeyBCA, OTP, dan/atau Kode Transaksi pada myBCA mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
6. Nasabah setiap saat dapat mengubah *Password* BCA ID dan PIN melalui sarana yang disediakan oleh BCA.
7. *Password* BCA ID dan PIN yang digunakan untuk bertransaksi menggunakan myBCA Keyboard sama seperti *Password* BCA ID dan PIN yang digunakan pada myBCA.
8. Apabila *SIM Card* Operator Seluler dan/atau *gadget* milik Nasabah hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan hal tersebut kepada kantor cabang BCA terdekat atau Halo BCA untuk dilakukan pemblokiran/penutupan akses ke myBCA. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, PIN, *Password* BCA ID, OTP, dan/atau Kode Transaksi yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BCA menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
9. Nasabah wajib memastikan bahwa *gadget* dan/atau komputer dan aplikasi *web browser* yang digunakan untuk mengakses myBCA sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh BCA serta terbebas dari *malware*, virus, dan berbagai aplikasi yang dapat merugikan Nasabah dan/atau mengganggu kelancaran transaksi Nasabah melalui myBCA.
10. BCA berhak memblokir BCA ID milik Nasabah jika BCA ID tersebut tidak aktif dalam kurun waktu tertentu yang ditentukan oleh BCA.
11. BCA berhak menghapus BCA ID milik Nasabah jika seluruh rekening dalam CIN (*Customer Identifier Number*) Nasabah sudah tutup seluruhnya. BCA ID yang telah dihapus akan menjadi tersedia untuk digunakan kembali oleh Nasabah yang sama atau Nasabah lain.

## F. FITUR INVESTASI

### Ketentuan Umum Fitur Investasi

1. Produk Investasi yang dipasarkan oleh BCA melalui fitur Investasi pada myBCA **BUKAN merupakan** produk BCA dan oleh karenanya BCA tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan dan risiko yang timbul dari investasi pada Produk Investasi. **BCA hanya bertindak sebagai agen yang memasarkan Produk Investasi.**
2. Produk Investasi **BUKAN** merupakan bagian dari simpanan pihak ketiga pada BCA sehingga tidak dijamin oleh BCA dan **TIDAK TERMASUK** dalam cakupan obyek program penjaminan pemerintah atau penjaminan simpanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai lembaga penjamin simpanan. Investasi pada Produk Investasi mengandung risiko yang memungkinkan Nasabah kehilangan sebagian atau seluruh modal yang diinvestasikan. Setiap pilihan atas Produk Investasi yang dibeli Nasabah merupakan keputusan dan tanggung jawab Nasabah.
3. BCA tidak bertanggung jawab atas kebenaran, keakuratan, atau kelengkapan segala informasi dan materi terkait Produk Investasi yang diperoleh BCA dari pemilik Produk Investasi.
4. Nasabah wajib terlebih dahulu memahami karakteristik, fitur, risiko, manfaat, dan biaya terkait transaksi atas Produk Investasi sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian Produk Investasi.

### Ketentuan Penggunaan Fitur Investasi

1. Nasabah dapat memperoleh informasi mengenai Produk Investasi serta melakukan transaksi finansial atas Produk Investasi melalui fitur Investasi pada myBCA.
2. Untuk melakukan transaksi finansial atau memperoleh informasi portofolio atas Produk Investasi melalui fitur Investasi pada myBCA:
  - a. Nasabah harus terlebih dahulu memiliki nomor *handphone* yang telah terdaftar dalam *database* nomor *handphone e-banking*;
  - b. Nasabah harus terlebih dahulu melakukan pembukaan rekening Produk Investasi terkait di kantor cabang BCA terdekat, melalui myBCA, dan/atau sarana lain yang disediakan oleh BCA;



- c. Nasabah harus memiliki Rekening Sumber Dana Investasi yang telah terkoneksi dengan BCA ID yang digunakan pada myBCA dan yang telah terverifikasi datanya dengan Rekening Sumber Dana Investasi yang bersangkutan.
3. Nasabah yang melakukan pendaftaran BCA ID pada *e-channel* BCA dapat mengakses fitur Investasi pada myBCA dengan menggunakan *user* BCA ID dan *Password* BCA ID yang telah didaftarkan sebelumnya dan wajib melakukan proses koneksi rekening pada myBCA sebelum dapat melakukan transaksi investasi melalui fitur Investasi pada myBCA atau transaksi lainnya yang ditentukan oleh BCA.
4. Sebelum melakukan transaksi melalui fitur Investasi pada myBCA, Nasabah harus memahami, membaca dan menyetujui seluruh ketentuan yang terkait dengan transaksi investasi melalui fitur Investasi pada myBCA.
5. Setiap informasi, data, analisis, dan keterangan yang disampaikan oleh BCA dalam transaksi investasi hanya merupakan alat bantu yang dibuat berdasarkan hasil analisis internal BCA. Informasi, data, analisis, dan keterangan tersebut tidak menjamin pencapaian imbal hasil tertentu maupun pencapaian tujuan investasi yang Nasabah lakukan. Oleh karena itu, Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat, risiko, dan kerugian yang timbul sehubungan dengan transaksi investasi yang Nasabah lakukan berdasarkan informasi, data, analisis, dan keterangan tersebut.
6. BCA berhak menentukan limit transaksi investasi melalui fitur Investasi pada myBCA yang akan diberitahukan oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Mata uang dari Rekening Sumber Dana Investasi maupun rekening tujuan pengkreditan dana hasil penjualan produk investasi harus sama dengan mata uang Produk Investasi yang dibeli atau dijual kembali.
8. Segala transaksi yang telah diinstruksikan oleh Nasabah kepada BCA tidak dapat dibatalkan dengan alasan apa pun. Namun demikian Nasabah dapat menghentikan transaksi pembelian berkala reksa dana dengan mengajukan permohonan pemberhentian transaksi ke kantor cabang BCA terdekat atau melalui sarana lain yang ditentukan oleh BCA.
9. Dalam hal Nasabah melakukan transaksi finansial di Investment Goal maka Nasabah setuju bahwa BCA berhak untuk menentukan alokasi aset atas dana yang diinvestasikan Nasabah sesuai dengan strategi investasi yang dipilih oleh Nasabah.
10. Nasabah dapat melakukan penghapusan goal investasi di Investment Goal jika:
  - a. tidak ada produk Reksa Dana yang terdapat dalam goal investasi tersebut;
  - b. tidak terdapat pembelian berkala yang sedang berjalan dalam goal investasi tersebut;
  - c. tidak ada produk Reksa Dana yang berstatus dalam proses pada goal investasi tersebut.
11. Nasabah dapat mengubah data transaksi atas pembelian berkala produk Reksa Dana pada goal investasi di Investment Goal. Perubahan data tersebut akan menggantikan pembelian berkala produk Reksa Dana yang telah berjalan sebelumnya pada goal investasi tersebut.
12. Nasabah yang juga merupakan nasabah BCA Sekuritas dapat mengakses informasi Portofolio BCA Sekuritas pada menu Investasi di myBCA versi mobile atau pada menu Portofolio Investasi di myBCA versi *website*.
13. Untuk dapat mengakses informasi Portofolio BCA Sekuritas Nasabah harus:
  - a. memiliki Rekening Dana Nasabah (RDN) di BCA Sekuritas;
  - b. memiliki BCA ID yang berstatus finansial aktif dan telah memiliki akses ke informasi Investasi;
  - c. memberikan persetujuan kepada BCA untuk memberikan data Single Investor Identification (SID) Nasabah kepada BCA Sekuritas dan mendapatkan data Portofolio BCA Sekuritas milik Nasabah dari BCA Sekuritas.
14. Nasabah sewaktu-waktu dapat menghentikan akses informasi Portofolio BCA Sekuritas di myBCA melalui menu pengaturan Portofolio BCA Sekuritas.

## **G. CATATAN FINANSIAL**

1. Melalui Catatan Finansial Nasabah dapat, antara lain:
  - a. memperoleh informasi transaksi berdasarkan kategori tertentu yang bersumber dari data transaksi selama periode tertentu yang terjadi pada rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu serta Paylater BCA yang telah terkoneksi dengan BCA ID Nasabah;

- b. memperoleh notifikasi atas transaksi tertentu yang terjadi pada rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu serta Paylater BCA yang telah terkoneksi dengan BCA ID Nasabah.
2. Nasabah memberikan persetujuan kepada BCA untuk melakukan pencatatan, rekapitulasi, dan pengkategorian transaksi secara otomatis atas setiap transaksi yang berasal dari rekening dan Kartu Kredit BCA tertentu serta Paylater BCA yang telah terkoneksi dengan BCA ID Nasabah.
3. Nasabah setuju bahwa data transaksi yang ditampilkan pada Catatan Finansial bukan merupakan bukti atas transaksi yang dilakukan melalui rekening, Kartu Kredit BCA, dan Paylater BCA milik Nasabah melainkan hanya bertujuan untuk memudahkan Nasabah dalam memperoleh analisis keuangan atas transaksi yang dilakukan oleh Nasabah. Dalam hal terdapat perbedaan antara data transaksi yang ditampilkan pada Catatan Finansial dengan data transaksi yang tercatat dalam mutasi rekening Nasabah yang disediakan oleh BCA kepada Nasabah melalui sarana selain Catatan Finansial, antara lain mutasi pada rekening koran, buku tabungan, myBCA, dan sarana lainnya maka data transaksi yang terdapat dalam mutasi rekening Nasabah tersebut yang akan berlaku.

## H. FITUR PROTEKSI

### Ketentuan Umum Fitur Proteksi

1. Produk asuransi yang tercantum pada fitur Proteksi adalah produk asuransi milik perusahaan asuransi mitra yang bekerja sama dengan BCA serta **BUKAN merupakan** produk dan tanggung jawab BCA. **BCA hanya bertindak sebagai pihak yang mereferensikan atau memasarkan produk asuransi perusahaan asuransi mitra BCA.**
2. Produk asuransi **BUKAN** merupakan bagian dari simpanan pihak ketiga pada BCA sehingga tidak dijamin oleh BCA dan **TIDAK TERMASUK** dalam cakupan obyek program penjaminan pemerintah atau penjaminan simpanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai lembaga penjamin simpanan. Setiap pilihan atas produk asuransi yang dibeli Nasabah merupakan keputusan dan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
3. BCA tidak bertanggung jawab atas kebenaran, keakuratan, atau kelengkapan segala informasi dan materi terkait produk asuransi yang diperoleh BCA dari perusahaan asuransi mitra BCA.
4. Penggunaan logo dan/atau atribut BCA lainnya dalam brosur atau dokumen pemasaran (*marketing kit*) lainnya (apabila ada) hanya bertujuan untuk menunjukkan adanya kerja sama pemasaran asuransi antara BCA dengan perusahaan asuransi mitra BCA.
5. Nasabah wajib terlebih dahulu memahami karakteristik, fitur, risiko, manfaat, dan biaya terkait transaksi atas produk asuransi sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian produk asuransi.
6. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala bentuk tindakan hukum dari pihak manapun sehubungan dengan pembelian produk asuransi yang direferensikan oleh BCA.

### Ketentuan Penggunaan Fitur Proteksi

1. Nasabah dapat memperoleh informasi mengenai produk asuransi dan perusahaan asuransi mitra BCA serta melakukan transaksi finansial atas pembelian produk asuransi melalui fitur Proteksi pada myBCA.
2. Untuk melakukan transaksi finansial atas pembelian produk asuransi melalui fitur Proteksi pada myBCA, Nasabah harus memiliki rekening sumber dana yang telah terkoneksi dengan BCA ID yang digunakan pada myBCA dan yang telah terverifikasi datanya dengan rekening sumber dana yang bersangkutan.
3. Mata uang dari rekening sumber dana harus sama dengan mata uang produk asuransi yang dibeli oleh Nasabah.

## I. FITUR LIFESTYLE

1. Produk dan/atau jasa yang tersedia dalam fitur *Lifestyle* adalah milik *Partner Lifestyle* dan bukan merupakan produk serta tanggung jawab BCA. BCA hanya berperan sebagai penyedia fasilitas pembayaran untuk memudahkan Nasabah dalam melakukan pembayaran atas pembelian produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh *Partner Lifestyle* tersebut.

2. Dalam hal Nasabah melakukan transaksi pembelian produk dan/atau jasa melalui fitur *Lifestyle*, penyediaan produk dan/atau jasa tersebut akan dilaksanakan sepenuhnya oleh *Partner Lifestyle* dan menjadi tanggung jawab *Partner Lifestyle*. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dari pihak mana pun sehubungan penyediaan produk dan/atau jasa oleh *Partner Lifestyle*.
3. Jika Nasabah memiliki keluhan terkait produk dan/atau jasa yang disediakan oleh *Partner Lifestyle*, Nasabah dapat menyampaikan keluhan kepada *Partner Lifestyle*. Namun, jika keluhan terkait dengan proses pembayaran, Nasabah dapat menyampaikan keluhan tersebut kepada BCA.

## **J. FITUR LAYANAN CABANG**

### **Ketentuan Umum Fitur Layanan Cabang**

1. BCA berhak melakukan verifikasi lanjutan terhadap setiap Nasabah yang menggunakan fitur Layanan Cabang ketika melakukan penyelesaian transaksi di kantor cabang BCA.
2. Dengan pertimbangan tertentu BCA berhak untuk menolak memproses transaksi yang datanya diinput oleh Nasabah pada *eForm* sesuai ketentuan atau prosedur yang berlaku di BCA dan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk ketentuan mengenai Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal.

### **Ketentuan Penggunaan Fitur Layanan Cabang**

1. Nasabah wajib memastikan kebenaran data yang diinput pada *eForm*. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul dari pengisian data pada *eForm* dan dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dari pihak mana pun sehubungan dengan hal tersebut.
2. Nasabah wajib memasukkan data yang disyaratkan (*mandatory data*) pada *eForm* untuk mendapatkan Nomor Referensi.
3. Setelah Nasabah memasukkan data transaksi pada *eForm*, Nasabah tetap wajib datang ke kantor cabang BCA untuk keperluan penyelesaian transaksi dengan menginformasikan Nomor Referensi dan menunjukkan dokumen-dokumen lain sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
4. Nasabah dapat membatalkan pengisian data pada *eForm* selama transaksi belum diselesaikan di kantor cabang BCA.
5. Nomor Referensi hanya dapat digunakan oleh Nasabah dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah BCA memberikan Nomor Referensi. Namun demikian, Nomor Referensi untuk transaksi yang dilakukan oleh Nasabah yang tercatat sebagai Nasabah BCA Solitaire atau BCA Prioritas hanya dapat digunakan oleh Nasabah dimaksud sesuai dengan waktu yang telah dipilih oleh Nasabah.
6. Apabila terdapat perbedaan data pada Nasabah dengan data pada BCA, maka yang berlaku adalah data pada BCA, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
7. Data transaksi yang diinput pada fitur Layanan Cabang akan disimpan oleh BCA sesuai ketentuan retensi yang berlaku sepanjang Nasabah telah melaksanakan transaksi di kantor cabang BCA.

## **K. DOKUMEN UNDERLYING**

1. Nasabah dapat melakukan *upload* dokumen *underlying* untuk transaksi pembelian valuta asing dalam bentuk *soft copy* melalui myBCA sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh BCA.
2. Nasabah berkewajiban untuk:
  - a. memeriksa dan menjamin keaslian dan kebenaran dokumen *underlying* transaksi pembelian valuta asing yang di-*upload* pada myBCA;

- b. memastikan dokumen *underlying* transaksi pembelian valuta asing yang di-*upload* masih berlaku dan penggunaan dokumen *underlying* transaksi tersebut tidak melampaui jangka waktu yang ditentukan oleh ketentuan hukum yang berlaku;
  - c. memastikan data yang di-*input* pada saat melakukan *upload* dokumen *underlying* sesuai dengan data yang tertera pada dokumen *underlying* transaksi pembelian valuta asing yang di-*upload*;
  - d. memberikan asli dokumen *underlying* apabila sewaktu-waktu diminta oleh BCA.
3. BCA berhak menolak atau menyetujui untuk menerima dokumen *underlying* transaksi pembelian valuta asing yang di-*upload* oleh Nasabah pada myBCA.
  4. Nasabah dapat menggunakan dokumen *underlying* transaksi pembelian valuta asing yang sudah berhasil di-*upload* pada myBCA untuk melakukan transaksi transfer mata uang valuta asing dengan sumber dana rupiah jika disyaratkan oleh ketentuan hukum yang berlaku. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dokumen *underlying* yang digunakan oleh Nasabah untuk melakukan transaksi transfer mata uang valuta asing di myBCA tersebut.
  5. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dari pihak mana pun sehubungan dengan transaksi pembelian valuta asing yang Nasabah lakukan, termasuk dalam hal terjadi kekeliruan data dokumen *underlying* yang di-*input* oleh Nasabah di myBCA.

#### **L. PEMBLOKIRAN AKSES myBCA DAN KODE TRANSAKSI**

1. Akses myBCA akan diblokir jika Nasabah melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Salah memasukkan *Password* BCA ID sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut;
  - b. Salah memasukkan PIN atau OTP sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut di myBCA versi *mobile*;
  - c. Salah memasukkan Respon Appli KeyBCA 3 (tiga) kali berturut-turut di myBCA versi *website*;
  - d. Mengajukan permohonan pemblokiran BCA ID sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
2. Nasabah dilarang untuk membajak, menduplikasi, membuat tiruan dan/atau memodifikasi myBCA pada perangkat elektronik apa pun. Segala akibat yang timbul sehubungan dengan tindakan Nasabah tersebut menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
3. BCA berhak untuk memblokir akses myBCA apabila berdasarkan penilaian BCA:
  - a. terdapat indikasi bahwa BCA ID, *Password* BCA ID, dan/atau PIN Nasabah telah diketahui oleh pihak selain Nasabah atau disalahgunakan oleh pihak lain;
  - b. terdapat transaksi finansial atau transaksi lainnya pada myBCA Nasabah di luar batas penggunaan wajar atau yang terindikasi *fraud*;
  - c. Nasabah tidak memenuhi ketentuan hukum yang berlaku;
  - d. Nasabah tidak memberikan informasi dan dokumen pendukung sesuai ketentuan hukum yang berlaku;
  - e. Nasabah diketahui dan/atau patut diduga menggunakan dokumen palsu dan/atau memberikan data yang tidak benar kepada BCA;
  - f. Nasabah menyampaikan informasi yang diragukan kebenarannya; atau
  - g. Nasabah memiliki sumber dana transaksi yang diketahui dan/atau patut diduga berasal dari hasil tindak pidana.
4. Apabila terjadi pemblokiran akses myBCA, Nasabah harus menghubungi Halo BCA untuk melakukan *reset Password* BCA ID atau PIN sesuai prosedur yang akan diinformasikan oleh agen Halo BCA.
5. Dalam hal BCA ID, akses myBCA, dan/atau nomor *handphone e-banking* terblokir atau Nasabah salah memasukkan Kode Transaksi sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut saat bertransaksi di ATM BCA atau di kantor cabang BCA, maka seluruh Kode Transaksi yang aktif, baik yang dihasilkan pada myBCA atau kode transaksi yang dihasilkan oleh layanan produk perbankan BCA lainnya, tidak dapat digunakan oleh Nasabah.

#### **M. FORCE MAJEURE**

Dalam hal BCA tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah, baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau hal-hal di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, peralatan/sistem/transmisi dalam keadaan tidak berfungsi,

terjadinya gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, adanya kebijakan pemerintah yang melarang BCA memberikan layanan myBCA, serta kejadian-kejadian atau hal-hal lain di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, maka Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan dalam bentuk apa pun terkait dengan hal tersebut.

#### **N. PENGAKHIRAN myBCA**

1. myBCA akan berakhir jika:
  - a. Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran myBCA kepada BCA, dikarenakan antara lain Nasabah mengakhiri penggunaan BCA ID atau nomor *handphone*;
  - b. seluruh BCA ID yang digunakan pada myBCA terblokir/sudah dihapus;
  - c. Nasabah menutup semua rekening yang terdapat di BCA.
2. BCA berhak mengakhiri pemberian myBCA kepada Nasabah antara lain apabila Nasabah menggunakan myBCA untuk melakukan suatu tindakan yang melanggar hukum.

#### **O. PENANGANAN KELUHAN (PENGADUAN)**

1. Keluhan/pengaduan kepada BCA sehubungan dengan produk dan/atau layanan dapat disampaikan Nasabah kepada kantor cabang BCA terdekat atau Halo BCA.
2. BCA akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Informasi lebih lanjut terkait penanganan pengaduan oleh BCA dapat dilihat pada [bca.id/penangananpengaduan](http://bca.id/penangananpengaduan)

#### **P. PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

1. Nasabah setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan myBCA ini antara Nasabah dengan BCA akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
2. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh Nasabah dengan BCA, akan diselesaikan melalui fasilitasi perbankan di Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau mediasi yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam butir 2 di atas, akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dengan tidak mengurangi hak BCA untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.

#### **Q. BAHASA**

Ketentuan myBCA ini dibuat dalam versi bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa Mandarin. Apabila terdapat perbedaan interpretasi antara versi bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa Mandarin, maka yang berlaku adalah versi bahasa Indonesia.

#### **R. LAIN-LAIN**

1. Setiap keluhan terkait myBCA harus disampaikan oleh Nasabah kepada BCA dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi melalui myBCA dilakukan.
2. Nasabah wajib segera melaporkan kepada BCA secara tertulis apabila terjadi perubahan data Nasabah.
3. Nasabah dapat menghubungi Halo BCA atau kantor cabang BCA atas setiap permasalahan yang berkenaan dengan transaksi, pemblokiran akses, dan/atau penutupan myBCA.

4. Nasabah harus menghubungi Operator Seluler yang bersangkutan untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan *SIM Card*, jaringan Operator Seluler, jaringan internet pada *gadget*, tagihan penggunaan dari Operator Seluler, biaya SMS, dan *value added service* Operator Seluler.
5. BCA dapat mengubah Ketentuan myBCA ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
6. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk pada Ketentuan myBCA serta seluruh ketentuan yang berlaku di BCA yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat dilakukan melalui myBCA yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

**Ketentuan myBCA PT Bank Central Asia Tbk ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan**