

**A. DEFINISI**

1. **m-BCA** (Mobile Banking) adalah layanan produk perbankan PT Bank Central Asia Tbk ("BCA") yang dapat diakses secara langsung oleh Nasabah melalui telepon selular/handphone, baik dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card, dengan menggunakan media SMS (Short Message Services) atau menggunakan menu pada aplikasi BCA Mobile dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone dikombinasikan dengan media SMS (Short Message Services).
2. **BCA Mobile** adalah aplikasi yang dapat di download dari website resmi BCA maupun penyedia software resmi dari vendor handphone yang telah disetujui oleh BCA, yang digunakan untuk melakukan transaksi m-BCA, KlikBCA, dan Info BCA.
3. **PIN** (Personal Identification Number) **m-BCA** adalah nomor identifikasi pribadi bagi Nasabah yang menggunakan fasilitas m-BCA.
4. **Kode Akses** adalah kode pribadi bagi Nasabah yang menggunakan fasilitas m-BCA pada menu BCA Mobile.
5. **Rekening** adalah rekening milik Nasabah dalam bentuk tabungan, giro, deposito, dan atau rekening reksadana pada BCA.
6. **Kartu Kredit BCA** adalah segala jenis kartu kredit yang diterbitkan oleh BCA untuk Nasabah.
7. **KlikBCA** adalah layanan KlikBCA yang dapat diakses oleh Nasabah melalui smartphone.
8. **Info BCA** adalah layanan informasi mengenai produk BCA, promosi produk BCA, dan lokasi mesin ATM BCA.
9. **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.
10. **Operator Selular** adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telepon selular.
11. **SMS** (Short Message Services) adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks dan atau angka yang dapat diterima dan atau dikirimkan melalui handphone.
12. **Nasabah** adalah pemilik rekening perorangan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, Kartu Kredit BCA dan atau reksadana di BCA.

**B. REGISTRASI m-BCA**

1. Setiap Nasabah yang memiliki Kartu ATM BCA berhak untuk menggunakan dan memperoleh fasilitas m-BCA.
2. Untuk dapat menggunakan fasilitas m-BCA, Nasabah harus memiliki SIM Card Operator Selular tertentu atau meng-*install* aplikasi BCA Mobile dan PIN m-BCA yang dipilih sendiri pada saat Nasabah melakukan registrasi di ATM BCA. Jika Nasabah melakukan registrasi m-BCA di counter kantor cabang BCA, maka PIN m-BCA yang pertama kali digunakan akan sama dengan PIN kartu ATM BCA yang dimiliki oleh Nasabah.

**C. KETENTUAN PENGGUNAAN**

1. Nasabah dapat menggunakan fasilitas m-BCA untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan BCA, lokasi cabang BCA, lokasi ATM BCA, promo BCA, dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah disediakan oleh BCA.
2. Melalui m-BCA, Nasabah dapat mengakses:
  - rekening yang terhubung dengan Kartu ATM BCA yang digunakan untuk registrasi m-BCA;
  - rekening Deposito dan rekening reksadana yang menginduk pada nomor customer yang sama dengan rekening utama pada Kartu ATM BCA yang digunakan untuk registrasi m-BCA;
  - Kartu Kredit BCA;
3. Nasabah yang melakukan pendaftaran Kartu Kredit BCA pada layanan m-BCA, secara otomatis dapat mengakses layanan informasi Kartu Kredit BCA pada layanan Internet Banking BCA (KlikBCA).
4. Perintah/instruksi yang diberikan oleh Nasabah melalui m-BCA hanya dapat dilakukan melalui nomor handphone Nasabah yang telah diregister di BCA dan setelah Nasabah melakukan aktivasi pada handphone Nasabah.
5. Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara benar dan lengkap.
6. Sebagai tanda persetujuan, Nasabah wajib menginput PIN m-BCA setiap melakukan instruksi transaksi.
7. 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.
8. BCA menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor handphone dan PIN m-BCA. BCA tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor handphone dan PIN m-BCA atau menilai maupun membuktikan ketetapan maupun kelengkapan instruksi dimaksud, oleh karena itu instruksi tersebut adalah sah dan mengikat Nasabah secara hukum, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
9. Segala transaksi yang telah diinstruksikan oleh Nasabah kepada BCA tidak dapat dibatalkan dengan alasan apapun.
10. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi finansial yang berhasil dilakukan oleh BCA, Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam Inbox handphone milik Nasabah, sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah dilakukan oleh BCA dengan ketentuan:
  - Inbox message pada handphone Nasabah tidak penuh.
  - Tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan Operator Selular.

11. BCA berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo Rekening Nasabah di BCA tidak mencukupi untuk melakukan transaksi yang bersangkutan.
12. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi melalui m-BCA yang dikirim kepada BCA. BCA tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apa pun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data, atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
13. Setiap transaksi yang berhubungan dengan valuta asing, kurs yang berlaku adalah kurs TT (Telegraphic Transfer) yang ada di ATM BCA.
14. 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.
15. Nasabah menyetujui dan mengakui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang ditransmisi secara elektronik oleh BCA, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi yang dijalankan oleh BCA, tape/cartridge, hasil print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada BCA. Semua sarana dan atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah dan mengikat atas transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan oleh Nasabah melalui m-BCA, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
16. Dengan melakukan transaksi melalui m-BCA, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima BCA akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun dokumen tidak dibuat secara tertulis dan atau dokumen tidak ditandatangani oleh Nasabah dan BCA.
17. Limit transaksi transfer dan limit pembelian pulsa melalui fasilitas m-BCA merupakan limit gabungan dengan limit yang berlaku untuk fasilitas ATM BCA dan sarana perbankan elektronik lainnya. BCA atas pertimbangannya sendiri berhak untuk setiap saat mengubah besarnya limit untuk transaksi tersebut.
18. Untuk setiap transaksi, baik yang berhasil ataupun tidak berhasil dilakukan, Operator Selular akan mengenakan biaya kepada Nasabah.

#### **D. PIN m-BCA, KODE AKSES, DAN KEWAJIBAN NASABAH**

1. PIN m-BCA dan Kode Akses hanya boleh digunakan oleh Nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah wajib merahasiakan PIN m-BCA dan Kode Akses dengan cara:
  - Tidak memberitahukan PIN m-BCA dan Kode Akses kepada orang lain termasuk kepada anggota keluarga atau orang terdekat Nasabah.
  - Tidak menuliskan PIN m-BCA dan Kode Akses pada handphone dan atau benda-benda lainnya, menyimpan dalam bentuk tertulis atau pada sarana penyimpanan lainnya, yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain.
  - Berhati-hati dalam menggunakan PIN m-BCA dan Kode Akses, agar tidak terlihat oleh orang lain.
  - Tidak menggunakan nomor handphone, PIN m-BCA, dan Kode Akses yang ditentukan atau dipilih oleh orang lain, atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon, dan lain-lain.
3. Segala penyalahgunaan PIN m-BCA dan Kode Akses merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN m-BCA dan Kode Akses.
4. Penggunaan PIN m-BCA dan Kode Akses pada fasilitas m-BCA mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
5. Nasabah setiap saat dapat mengubah PIN m-BCA dan Kode Akses.
6. Apabila SIM Card Operator Selular atau handphone milik Nasabah hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan kepada Cabang BCA terdekat atau melalui HALO BCA untuk dilakukan pemblokiran/penutupan layanan m-BCA. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor handphone, PIN m-BCA, dan Kode Akses yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BCA menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.

#### **E. PEMBLOKIRAN m-BCA**

1. m-BCA akan diblokir jika Nasabah melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - Salah memasukkan PIN m-BCA sebanyak tiga kali berturut-turut;
  - Mengajukan permohonan pemblokiran kartu ATM BCA karena hilang/dicuri;
  - Mengajukan permohonan pemblokiran karena SIM Card Operator Selular hilang/dicuri;.
2. Aplikasi BCA Mobile akan diblokir jika Nasabah melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - Salah memasukkan Kode Akses sebanyak tiga kali berturut-turut;
  - Mengganti SIM Card yang terpasang pada handphone dengan SIM Card lain;
  - Melakukan pergantian handphone.
3. Pemblokiran aplikasi BCA Mobile tidak berdampak pada layanan m-BCA sehingga Nasabah tetap dapat melakukan transaksi dengan menggunakan menu m-BCA yang sudah tersedia di SIM Card.
4. Apabila terjadi pemblokiran aplikasi BCA Mobile, maka Nasabah harus melakukan instal ulang aplikasi BCA Mobile pada handphone.
5. Apabila terjadi pemblokiran m-BCA, maka Nasabah harus menghubungi BCA dan melakukan registrasi m-BCA ulang di ATM BCA atau counter kantor cabang BCA.

#### **F. FORCE MAJEURE**

Dalam hal BCA tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah, baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau hal-hal di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, peralatan/ sistem/ transmisi dalam keadaan tidak berfungsi, terjadi gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, ada kebijakan pemerintah yang melarang BCA memberikan layanan m-BCA, serta kejadian-kejadian atau hal-hal lain di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, maka Nasabah dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan apa pun dan dalam bentuk apapun.

#### **G. PENGAKHIRAN m-BCA**

Layanan m-BCA akan berakhir jika:

- a. Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran layanan m-BCA kepada BCA, dikarenakan:
  - Nasabah mengakhiri penggunaan kartu ATM BCA atau nomor handphone; atau
  - Nasabah mengganti nomor handphone; atau
  - hal-hal lain;
- b. Nasabah menutup semua Rekening yang terhubung dengan kartu ATM BCA.
- c. Operator Selular mengakhiri penggunaan nomor handphone Nasabah.

#### **H. LAIN-LAIN**

1. Bukti transaksi yang dilakukan oleh Nasabah melalui m-BCA adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Tahapan (jika dicetak).
2. Sanggahan dari Nasabah hanya dapat dilayani bilamana sanggahan diajukan ke BCA dalam tenggang waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal transaksi melalui m-BCA dilaksanakan.
3. Nasabah wajib segera melaporkan kepada BCA secara tertulis apabila terjadi perubahan data Nasabah.
4. Nasabah dapat menghubungi HALO BCA atau kantor cabang BCA atas setiap permasalahan yang berkenaan dengan transaksi, pemblokiran, dan atau penutupan fasilitas m-BCA.
5. Untuk masalah yang berkaitan dengan SIM Card, jaringan Operator Selular, jaringan internet pada handphone, tagihan penggunaan dari Operator Selular, biaya SMS, dan value added service Operator Selular, Nasabah harus menghubungi Operator Selular yang bersangkutan.
6. BCA dapat mengubah Syarat dan Ketentuan Mobile Banking PT Bank Central Asia Tbk ini setiap saat dengan pemberitahuan kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun.
7. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Mobile Banking PT Bank Central Asia Tbk, peraturan-peraturan yang berlaku di BCA, serta seluruh syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di BCA yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan kartu ATM BCA, termasuk setiap perubahan-perubahannya, yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun.