

## Ketentuan dan Persyaratan OCTO yang Diakses Melalui Situs Web (d/h OCTO Clicks) dari CIMB Niaga

### I. KETENTUAN UMUM

1. Ketentuan dan Persyaratan OCTO yang Diakses Melalui Situs Web (d/h OCTO Clicks) dari CIMB Niaga (“**KP CIMB Niaga OCTO**”) berlaku bagi setiap Nasabah Pengguna.
2. KP CIMB Niaga OCTO adalah seluruh ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan Bank terkait dengan Penggunaan Internet Banking oleh Nasabah Pengguna termasuk namun tak terbatas pada Ketentuan dan Persyaratan CIMB Niaga OCTO ini maupun syarat dan ketentuan yang dicantumkan dalam petunjuk penggunaan (user guide) atau media lain yang memuat petunjuk/ketentuan penggunaan Internet Banking.
3. KP CIMB Niaga OCTO merupakan satu kesatuan dengan Ketentuan dan Persyaratan Umum Pembukaan Rekening (selanjutnya disebut sebagai “**KPUPR**”) dan/atau Ketentuan dan Persyaratan Umum Pembukaan Rekening Syariah (selanjutnya disebut sebagai “**KPUPRS**”) dan atau dokumen- dokumen lain yang berisi syarat dan ketentuan umum atas produk-produk Bank yang fitur-fiturnya terdapat dalam, dan/ atau penggunaannya bisa dilakukan melalui OCTO. Untuk tujuan penggunaan OCTO, apabila terdapat ketidaksesuaian antara KPUPR dan/atau KPUPRS dengan KP CIMB Niaga OCTO maka yang berlaku adalah KP CIMB Niaga OCTO.

### II. DEFINISI

Setiap istilah yang dimulai dengan huruf kapital namun tidak didefinisikan dalam KP CIMB Niaga OCTO ini, akan mempunyai arti sebagaimana didefinisikan dalam KPUPR dan KPUPRS.

1. Autentikasi Melalui Perangkat adalah fitur yang memungkinkan Nasabah Pengguna melakukan verifikasi atas transaksi yang diinisiasi di OCTO melalui Mobile Banking tanpa menggunakan OTP dari media yang dipilih.
2. Ask OCTO adalah fitur layanan digital Bank yang memungkinkan Nasabah Pengguna untuk menghubungi *contact center* Bank melalui layanan chat, panggilan menggunakan koneksi internet, atau akses ke WhatsApp resmi Bank. Fitur ini terdapat pada layanan digital Bank seperti aplikasi dan website OCTO, khusus untuk website OCTO hanya tersedia layanan chat.
3. Bank adalah PT Bank CIMB Niaga Tbk, berkedudukan di Jakarta Selatan, yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang, serta kantor lainnya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PT Bank CIMB Niaga Tbk.
4. Biometric adalah metode autentikasi yang menggunakan *Face ID* atau sidik jari melalui Perangkat milik Nasabah Pengguna.
5. CIF atau *Customer Information File* adalah suatu data di system Bank yang menyimpan seluruh informasi dan data Nasabah yang memiliki Rekening di Bank termasuk tabungan, deposito, giro dan kredit.
6. *Device Binding* adalah proses koneksi atau autentikasi akun OCTO dan Perangkat Mobile Banking untuk dapat menggunakan fitur Autentikasi Melalui Perangkat.
7. Face ID adalah fitur yang terdapat didalam Telepon Selular dengan jenis dan spesifikasi tertentu yang dapat digunakan sebagai media autentikasi Nasabah Pengguna dengan menggunakan sidik jari. Perekam sidik jari diintegrasikan dengan Mobile Banking sebagai salah satu media otorisasi login ke Sistem Mobile Banking.
8. Kartu Debit adalah Alat Pembayaran Dengan Menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dan/atau transaksi pembelanjaan dan/atau transaksi lainnya, dimana kewajiban Nasabah Pengguna dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung Simpanan Nasabah Pengguna pada Bank.

9. Kartu Kredit adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Bank dan Pemegang Kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus ataupun angsuran.
10. Mobile Banking adalah salah satu jenis jasa/layanan perbankan elektronik yang disediakan Bank untuk dapat menggunakan layanan melalui Telepon Selular ("Perangkat"),
11. Nasabah adalah orang-perorangan yang mempunyai rekening tabungan dan/atau giro di Bank dan memiliki Kartu Debit.
12. Nasabah Pengguna adalah Nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna OCTO, yang telah melakukan pendaftaran penggunaan OCTO sesuai mekanisme pendaftaran yang ditetapkan Bank dan telah disetujui untuk dapat menggunakan OCTO.
13. OCTO yang diakses melalui situs web (selanjutnya disebut "**OCTO**") adalah produk layanan perbankan untuk mengakses Rekening Nasabah Pengguna melalui jaringan internet dengan cara menggunakan perangkat lunak browser pada komputer.
14. OTP (One Time Password) atau bisa disebut Passcode merupakan media pengaman tambahan berupa kode unik yang berfungsi sebagai token/tambahan keamanan dalam melakukan autentikasi di OCTO. OTP/Passcode akan dikirim melalui media yang dipilih Nasabah Pengguna ke Telepon Terdaftar, baik melalui SMS, email, atau media pesan instan yang ditentukan oleh Bank. Kode unik tersebut bersifat rahasia dan tidak boleh diberikan kepada siapapun.
15. Password adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna serta harus di-input oleh Nasabah Pengguna pada saat menggunakan OCTO.
16. Rekening adalah setiap dan seluruh rekening Nasabah Pengguna yang terdaftar dalam satu CIF.
17. Perangkat adalah perangkat telepon seluler milik Nasabah Pengguna yang didaftarkan sebagai perangkat/alat untuk mengakses aplikasi Mobile Banking.
18. *Secure Word* adalah rangkaian kata atau kalimat unik yang dibuat oleh Nasabah Pengguna yang akan tampil pada halaman log-in setelah memasukkan User ID.
19. Email terdaftar adalah email Nasabah Pengguna yang terdaftar pada CIF dan sistem Internet Banking
20. Telepon Terdaftar adalah nomor telepon selular Nasabah Pengguna yang terdaftar pada CIF dan sistem OCTO.
21. Transaksi adalah setiap jenis akses dan/atau transaksi yang saat ini atau dikemudian hari akan ditetapkan Bank untuk dapat dilakukan dengan menggunakan OCTO, termasuk namun tak terbatas pada:
  - i. Transaksi Finansial, transaksi yang terkait dengan dana yang terdapat pada Rekening yang ditetapkan Bank dapat digunakan untuk melakukan transaksi finansial, seperti namun tak terbatas pada transaksi pemindahan dana ("Transfer"), pembayaran tagihan, pembelian dan isi ulang, pembuatan Virtual Card Number (VCN), pembukaan rekening melalui OCTO dan transaksi lain terkait dengan Rekening dan/atau sumber dana lain yang tercantum dalam OCTO (" Transaksi Finansial");
  - ii. Transaksi Non-Finansial, seperti namun tak terbatas pada informasi saldo, informasi total tagihan Kartu Kredit, informasi transaksi terakhir yang belum tertagih, informasi lokasi ATM/cabang Bank dan transaksi dan/atau informasi lain yang dilakukan untuk kepentingan administratif atau yang tidak termasuk dalam transaksi finansial (" Transaksi Non Finansial"); dan/atau

- iii. Transaksi lain yang telah dan/atau akan ditentukan oleh Bank untuk dapat dilakukan melalui layanan OCTO.
22. *User ID* adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah Pengguna yang terdiri dari serangkaian huruf dan angka yang harus dicantumkan atau di-input dalam setiap penggunaan layanan OCTO.

### III. PENDAFTARAN OCTO

1. Nasabah Pengguna dapat melakukan pendaftaran OCTO melalui Self Service Terminal ("**SST**") atau website OCTO atau media lain yang ditentukan oleh Bank.
2. Nasabah Pengguna wajib memiliki Telepon Terdaftar yang aktif sebagai sarana untuk mengirimkan OTP serta Alamat *e-mail* yang aktif.
3. Telepon terdaftar yang masih aktif adalah telepon aktif yang didaftarkan pada saat pembukaan Rekening, telepon aktif yang di daftarkan melalui cabang, dan telepon aktif yang didaftarkan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
4. Alamat *e-mail* aktif yang sudah diverifikasi melalui OCTO yang diakses melalui situs web atau OCTO yang diakses melalui aplikasi adalah identifikasi unik yang digunakan untuk menerima notifikasi, laporan keuangan dan informasi lainnya.
5. Nasabah Pengguna wajib membaca, memahami dan menyetujui Ketentuan dan Persyaratan OCTO yang tersedia pada layanan OCTO.
6. Pada proses pendaftaran, *User ID* akan disediakan oleh sistem Bank atau dapat dibuat oleh Nasabah Pengguna pada aplikasi OCTO. Nasabah Pengguna wajib membuat dan/atau menginput *Password* yang unik, mudah diingat dan tidak mengandung *User ID* ataupun *Secure Word*. Bank hanya menyediakan 1 (satu) *User ID* untuk setiap Nasabah Pengguna.
7. Setelah proses pendaftaran selesai, Nasabah Pengguna akan mendapatkan identitas Nasabah Pengguna berupa *User ID* dan *Password* untuk masuk ke OCTO serta OTP yang dikirimkan melalui media yang dipilih Nasabah Pengguna ke Telepon Terdaftar.

### IV. KETENTUAN NASABAH PENGGUNA OCTO

1. Nasabah Pengguna dapat menggunakan OCTO untuk melaksanakan Transaksi sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Bank.
2. Untuk menggunakan OCTO, Nasabah Pengguna wajib menginput *User ID* dan *Password*.
3. Untuk setiap pelaksanaan Transaksi, Nasabah Pengguna wajib dan bertanggung jawab untuk mengisi dan memastikan semua data dan instruksi secara benar dan lengkap. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat yang timbul yang disebabkan oleh kelalaian, ketidaklengkapan, ketidaktepatan atau ketidakjelasan instruksi dari Nasabah Pengguna.
4. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem OCTO akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang di-input Nasabah Pengguna. Konfirmasi Nasabah Pengguna merupakan persetujuan bahwa data yang disampaikan oleh OCTO adalah benar dan persetujuan kepada Bank untuk melaksanakan instruksi Nasabah Pengguna.
5. Setiap data dan instruksi Transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah Pengguna berdasarkan *User ID*, *Password* dan/atau OTP, akan disimpan dalam pusat data Bank dan merupakan data dan instruksi yang benar dan sah, karenanya Bank tidak mempunyai kewenangan untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan Nasabah Pengguna ataupun menilai, melakukan verifikasi maupun membuktikan ketepatan dan/atau kelengkapan data dan instruksi dimaksud. Oleh karena itu data dan instruksi tersebut sah dan mengikat serta dapat diterima sebagai bukti atas instruksi yang diberikan oleh Nasabah Pengguna kepada Bank.

6. Nasabah Pengguna tidak dapat membatalkan Transaksi yang diinstruksikan kepada Bank yang telah disetujui oleh Nasabah Pengguna, karena dalam waktu yang sama Bank langsung memproses instruksi tersebut.
7. Bank berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah Pengguna, jika saldo Rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak mencukupi atau Rekening tidak aktif (dormant) atau Rekening dibebani sita atau diblokir, Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan atau berdasarkan pertimbangan lain dari Bank yang akan diberitahukan secara tertulis kepada Nasabah Pengguna.
8. Untuk setiap instruksi dari Nasabah Pengguna atas Transaksi yang berhasil dilakukan, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti Transaksi.
9. Prosedur perubahan Telepon Terdaftar hanya dilaksanakan bagi Nasabah Pengguna yang memenuhi syarat-syarat verifikasi yang dilakukan oleh Bank.
10. Bank berhak untuk tidak melaksanakan atau melakukan pembatalan atas pelaksanaan instruksi Transaksi Nasabah Pengguna bila menurut pertimbangan Bank terdapat alasan yang cukup kuat untuk itu, tanpa adanya kewajiban bagi Bank untuk membuktikan terjadinya kondisi/alasan terkait tersebut, seperti namun tidak terbatas dalam hal :
  - i. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan;
  - ii. Terdapat potensi kerugian yang signifikan menurut pertimbangan Bank yang diakibatkan oleh sebab apapun;
  - iii. Terjadi gangguan atau tidak berfungsinya sistem terkait dengan penggunaan layanan OCTO (hardware maupun software), transmisi/komunikasi, komponen/peralatan elektronis terkait dengan penggunaan OCTO, listrik, dan lain-lain; atau
  - iv. Terjadinya Force Majeure.

#### **V. HAL- HAL YANG WAJIB DIPERHATIKAN**

1. Penggunaan OCTO wajib dilakukan sesuai dengan mekanisme penggunaan yang ditetapkan Bank, termasuk namun tidak terbatas sebagaimana dinyatakan dalam KP ini maupun dalam Materi lain.
2. Nasabah Pengguna wajib mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu.
3. Kebenaran dan keabsahan dari data yang dimasukkan oleh Nasabah Pengguna sehubungan dengan perintah Transaksi adalah tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya.
4. Nasabah Pengguna tidak diperkenankan dengan cara apapun memindahtangankan atau menjual penggunaan OCTO ataupun Rekening kepada pihak manapun.
5. Nasabah Pengguna tidak dapat menggunakan OCTO untuk tujuan-tujuan lain selain untuk melakukan Transaksi atau hal lain yang dimungkinkan untuk dilakukan dalam sistem OCTO.
6. Nasabah Pengguna tidak diperkenankan memberikan Kartu Debit dan Telepon Terdaftar milik Nasabah Pengguna kepada orang lain.
7. Nasabah Pengguna tidak diperkenankan untuk memanipulasi, menyalin, dan/atau melakukan tindakan yang mengakibatkan perubahan OCTO.
8. Nasabah Pengguna bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada Bank apabila :
  - i. Nasabah Pengguna tidak lagi menggunakan Telepon Terdaftar Pengguna yang terdaftar pada OCTO.
  - ii. Mengetahui adanya indikasi pengandaan Telepon Terdaftar.
  - iii. Terdapat penggunaan dan/atau perubahan OCTO oleh pihak yang tidak berwenang.

9. Nasabah Pengguna wajib selalu melakukan pengkinian data apabila ada perubahan terkait identitas, domisili, dan khususnya Telepon Terdaftar agar tidak disalahgunakan oleh pihak lain
10. Nasabah Pengguna wajib menjaga kerahasiaan informasi rahasia Nasabah Pengguna, serta wajib menjaga akses ke Perangkat dan media pengiriman OTP, termasuk namun tak terbatas pada :
  - i. Tidak menggunakan kombinasi karakter pada User ID OCTO dan Password yang mudah diketahui atau ditebak oleh orang lain.
  - ii. Tidak memberitahukan nomor Kartu Debit dan/atau Kartu Kredit, masa berlaku Kartu Debit dan/atau Kartu Kredit, CVV/CVC (tiga angka di belakang kartu), Password, Kode OTP maupun User ID, kepada orang lain termasuk namun tidak terbatas kepada keluarga, teman atau agen *contact center* maupun karyawan Bank untuk alasan apapun.
  - iii. Tidak menuliskan User ID dan Password atau menyimpan dalam bentuk tertulis yang memungkinkan dapat dibaca atau diketahui orang lain.
  - iv. Mengganti Password secara berkala.
  - v. Tidak memberikan akses Perangkat maupun media pengiriman OTP kepada orang lain.
11. Nasabah Pengguna wajib menggunakan dan memperbaharui secara berkala anti virus/anti malware untuk melindungi perangkat yang digunakan untuk mengakses OCTO dan transaksi perbankan dari pencurian User ID, Password, maupun OTP.
12. Seluruh risiko yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian Nasabah Pengguna dan/atau penyalahgunaan dalam pelaksanaan Registrasi ataupun Transaksi yang bukan karena kelalaian/kesalahan Bank sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna sendiri. Nasabah Pengguna bertanggung jawab penuh atas segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan proses Registrasi ataupun Transaksi seperti namun tidak terbatas pada:
  - i. mendaftarkan Telepon Terdaftar yang bukan milik Nasabah Pengguna;
  - ii. mewakili pelaksanaan proses Registrasi atau proses Transaksi;
  - iii. memberikan instruksi yang salah;
  - iv. kelalaian untuk mengikuti instruksi, prosedur dan petunjuk penggunaan OCTO;
  - v. penyalahgunaan User ID, Password, dan/atau OTP oleh pihak ketiga;
  - vi. penggantian Telepon Terdaftar Nasabah Pengguna atau ambil alih kartu SIM Perangkat (SIM Card take over) penggunaan yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang;
  - vii. gangguan dari virus pada Perangkat atau komponen-komponen Perangkat lainnya;
  - viii. Nasabah Pengguna kehilangan perangkat/*device* yang digunakan untuk mengakses OCTO;
  - ix. Kerusakan pada perangkat keras dan perangkat lunak dari operator selular;
  - x. keterlambatan atau kegagalan pelaksanaan atau atas ketepatan setiap data atau instruksi yang diberikan oleh Nasabah Pengguna karena kelalaian Nasabah Pengguna sendiri atau pihak ketiga;
  - xi. terjadinya *double payment* terhadap pembayaran yang sama yang telah dilakukan melalui fasilitas lain di Bank maupun diluar Bank;
  - xii. kondisi perangkat untuk mengakses OCTO milik Nasabah Pengguna yang sudah termodifikasi (*jailbreak/rooted*).
  - xiii. Pelanggaran terhadap ketentuan dalam KP ini.

13. OCTO berlaku untuk jangka waktu yang tidak ditentukan selama Nasabah Pengguna masih memiliki Rekening dan/atau Kartu Kredit (sumber dana) di Bank, namun Bank berhak menghentikan dan/atau menangguhkan OCTO untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dengan/tanpa pemberitahuan kepada Nasabah Pengguna apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
  - i. Teknis
    - a. Jika terjadi gangguan pada OCTO.
    - b. OCTO sedang dilakukan peningkatan, perubahan dan atau pemeliharaan (upgrade, modifikasi dan/atau *maintenance*).
  - ii. Non Teknis  
OCTO yang terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna dan/atau pengguna OCTO dan/atau oleh pihak terkait lainnya dengan OCTO.
14. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul dari kerugian yang diakibatkan oleh penghentian dan/atau penangguhan OCTO oleh Bank sebagaimana dimaksud pada butir 13 di atas.

## **VI. KURS**

1. Informasi nilai tukar valuta asing, suku bunga dan kurs lainnya yang disediakan di OCTO hanya merupakan indikasi dari kurs yang berlaku saat itu, dan dapat diubah sewaktu-waktu oleh Bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
2. Transaksi Nasabah Pengguna dalam valuta asing menggunakan kurs yang berlaku di Bank pada saat Transaksi dijalankan.
3. Terdapat kemungkinan terjadi perbedaan dalam perhitungan nilai tukar valuta asing yang dilakukan secara mandiri oleh Nasabah Pengguna akibat dari pembulatan atas transaksi. Data transaksi dan nilai tukar valuta asing yang akan digunakan sebagai pedoman dan memiliki kekuatan pembuktian mengikat adalah data transaksi dan nilai tukar valuta asing yang dihitung melalui sistem Bank.

## **VII. PEMBUKTIAN**

1. Nasabah Pengguna setuju bahwa catatan Bank, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data/dokumen lainnya yang disimpan dan dipelihara oleh Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Nasabah Pengguna dan Bank atas setiap instruksi dari Nasabah Pengguna, demikian juga sarana komunikasi lain yang diterima atau dikirimkan oleh Bank.
2. Dengan melakukan Transaksi melalui OCTO, Nasabah Pengguna mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani, dan Nasabah Pengguna dengan ini bersedia untuk mengganti rugi serta membebaskan Bank dari segala kerugian, tanggung-jawab, tuntutan dan biaya (termasuk biaya hukum yang layak) yang timbul sehubungan pelaksanaan instruksi tersebut.

## **VIII. USER ID, PASSWORD, OTP DAN KEWAJIBAN NASABAH**

1. *User ID* , *Password* dan *OTP* merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna.
2. *User ID* dapat diubah oleh Nasabah Pengguna.
3. Nasabah Pengguna wajib membuat *User ID* dan *Password* sendiri tanpa bantuan orang lain termasuk keluarga, teman, karyawan Bank maupun agen *contact center*.
4. Nasabah Pengguna wajib meyakinkan bahwa Transaksi dengan menggunakan *OCTO* selalu dilakukan dalam kondisi pengawasan penuh oleh Nasabah Pengguna dan Nasabah Pengguna wajib memastikan bahwa *OCTO* dalam kondisi non-aktif (*logout*) setelah selesai penggunaan. Kelalaian Nasabah Pengguna untuk mengakhiri akses *OCTO* seluruhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya.
5. Nasabah Pengguna wajib mengamankan *User ID*, *Password* dan *OTP* dengan cara:
  - i. Tidak menggunakan kata-kata yang mudah diketahui atau ditebak oleh orang lain pada *User ID* dan *Password*.
  - ii. Tidak memberitahukan *User ID*, *Password* dan *OTP* kepada orang lain termasuk keluarga, teman atau agen *contact center* maupun karyawan Bank dengan tujuan dan alasan apapun.
  - iii. Tidak menuliskan *User ID*, *Password* dan *OTP* pada meja, terminal atau menyimpannya dalam bentuk tertulis atau pada aplikasi komputer atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain.
  - iv. *User ID*, *Password* dan *OTP* harus digunakan dengan hati-hati agar tidak diketahui oleh orang lain.
  - v. Mengganti *Password* *OCTO* secara berkala dan *Password* tidak dibuat dalam bentuk nomor/angka yang mudah diketahui oleh orang lain, tidak mengandung unsur *User ID*, *Secure Word* atau kombinasi *User ID/Secure Word* dengan tanggal lahir.
  - vi. Serta cara-cara lainnya untuk memastikan tidak disalahgunakannya *User ID*, *Password* dan *OTP* tersebut oleh pihak pihak yang tidak bertanggung jawab.
6. Nasabah Pengguna wajib menggunakan dan memperbaharui secara berkala anti virus/anti malware untuk melindungi perangkat (*device*) dan transaksi perbankan dari pencurian *User ID* dan *Password*.
7. Nasabah Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya terhadap keamanan dan kerahasiaan *User ID*, *Password*, *OTP*, dan kartu *SIM Telepon Seluar* serta atas segala instruksi Transaksi yang terjadi berdasarkan penggunaan *User ID*, *Password*, *OTP* dan kartu *SIM Telepon Seluar* yang dimiliki Nasabah Pengguna; karenanya atas segala bentuk kesalahan/kelalaian Nasabah Pengguna yang menyebabkan penyalahgunaan *User ID*, *Password*, *OTP* dan kartu *SIM Telepon Seluar*, termasuk namun tidak terbatas melalui sistem ambil alih kartu *SIM Telepon Seluar* (*SIM card take over*), kejahatan malware, virus sepenuhnya merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna.
8. Penggunaan *User ID*, *Password* dan/atau *OTP* mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna, karenanya Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan *User ID*, *Password* dan/atau *OTP* dalam setiap perintah atas Transaksi *OCTO* juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan Transaksi termasuk dan tidak terbatas untuk melakukan pendebitan Rekening Nasabah Pengguna pada Bank baik dalam rangka pelaksanaan Transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya Transaksi.
9. Dalam hal Nasabah Pengguna memilih pengiriman *OTP* melalui *WhatsApp*, Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa *OTP* diterima hanya pada Perangkat dan nomor *WhatsApp* yang digunakan untuk menerima *OTP* adalah *Telepon Terdaftar* yang sama dengan penerimaan *OTP* melalui *SMS*. Nasabah Pengguna bertanggung jawab penuh atas keamanan perangkat *Telepon Selular*, aplikasi *WhatsApp*, dan kerahasiaan *OTP* yang diterima. Segala risiko, kerugian, atau penyalahgunaan yang timbul akibat kelalaian

Nasabah Pengguna dalam menjaga keamanan nomor dan perangkat tersebut menjadi sepenuhnya tanggung jawab Nasabah Pengguna.

10. Nasabah Pengguna dapat melakukan perubahan Password melalui OCTO dan jika Password hilang atau tidak dapat diingat maka Nasabah Pengguna harus melakukan penghapusan fasilitas OCTO dan melakukan pendaftaran ulang melalui SST atau website OCTO atau media lain yang ditentukan oleh Bank, dan mengikuti tata cara pendaftaran dan pengaktifan sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai Pendaftaran dan Pengaktifan OCTO di atas. Penghapusan OCTO harus dilakukan secara tertulis melalui Cabang Bank, ATM atau SST.
11. *User ID* dan *Password* Nasabah Pengguna akan terblokir jika terjadi hal-hal sebagai berikut:
  - i. Apabila Nasabah Pengguna salah memasukkan *Password* sebanyak 3 (tiga) kali dalam atau pada saat login.
  - ii. Apabila Nasabah Pengguna salah memasukkan OTP sebanyak 3 (tiga) kali pada saat melakukan Transaksi Finansial.
  - iii. Terdapat permintaan dari Nasabah Pengguna untuk melakukan pemblokiran atas *User ID* dan atau *Password* dan/atau OTP Nasabah Pengguna dalam hal Nasabah Pengguna mengetahui atau menduga *User ID*, *Password* dan/atau OTP Nasabah Pengguna telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang dan telah dilaporkan oleh Nasabah Pengguna untuk dilakukan pemblokiran. Nasabah Pengguna dapat mengaktifkan kembali *User ID* Nasabah Pengguna dengan menghubungi layanan *contact center* Bank yang dapat diakses pada fitur Ask OCTO atau WhatsApp resmi Bank pada nomor +6281197814041 atau media lainnya yang akan ditetapkan oleh Bank.
12. Bank kapan saja berhak memblokir Nasabah Pengguna jika Bank mengetahui atau memiliki alasan untuk menganggap bahwa suatu tindakan penipuan atau kejahatan telah atau akan dilakukan atau karena alasan lain.

#### **IX. ELECTRONIC MAIL ("E-MAIL")**

1. Nasabah Pengguna wajib memberikan alamat e-mail pada saat melakukan login pertama kali di OCTO, untuk mengirim informasi Transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah Pengguna melalui OCTO.
2. Alamat e-mail yang sudah diverifikasi pada OCTO yang diakses melalui situs web akan otomatis tersinkronisasi ke OCTO yang diakses melalui aplikasi. Satu alamat e-mail hanya dapat dihubungkan dan diverifikasi oleh 1 (satu) CIF.
3. Bank tidak menjamin keamanan informasi atau data yang dikirim kepada Bank melalui e-mail yang tidak terdapat dan/atau terdaftar pada database OCTO, yang tidak dalam format yang aman yang disetujui atau ditentukan oleh Bank.

#### **X. MELAKUKAN TRANSAKSI MELALUI OCTO**

1. Nasabah Pengguna dapat menggunakan OCTO untuk melakukan Transaksi dengan cara sebagaimana diatur dalam manual OCTO atau media lain yang berisi manual OCTO yang ditentukan oleh Bank.
2. Setiap kali Nasabah Pengguna masuk ke OCTO, OCTO akan meminta Nasabah Pengguna untuk memasukkan *User ID* yang terdaftar dalam sistem OCTO. Jika *User ID* Nasabah Pengguna benar, OCTO akan menampilkan *Secure Word* yang didaftarkan oleh Nasabah Pengguna. Kemudian OCTO akan meminta Nasabah Pengguna untuk memasukkan *Password* yang terdaftar di sistem OCTO.

3. Dengan login ke OCTO, Nasabah Pengguna dapat memeriksa saldo Rekening. Nasabah Pengguna dapat memilih daftar Rekening yang dapat dilihat dan digunakan sebagai sumber dana Transaksi di menu Pengaturan & Layanan OCTO – Visibilitas Akun Saya.
4. Dalam setiap Transaksi, Nasabah Pengguna harus mengisi semua data yang diperlukan dan memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk Transaksi telah diisi dengan benar dan lengkap, dan jika diperlukan, maka OCTO akan mengkonfirmasi input data oleh Nasabah Pengguna dan meminta Nasabah Pengguna untuk:

- i. memasukkan OTP yang dikirim melalui media yang dipilih oleh Nasabah Pengguna ke Telepon Terdaftar Nasabah Pengguna, atau
- ii. melakukan konfirmasi transaksi melalui Perangkat untuk login ke Mobile Banking

yang berfungsi sebagai keamanan dan persetujuan yang diberikan kepada Bank untuk memproses Transaksi. Transaksi tidak dapat dibatalkan.

5. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai kewajiban penggunaan mata uang Rupiah di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan berikut peraturan pelaksanaannya dan Nasabah telah mengerti dan memahami setiap risiko dan akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut dan karenanya Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut.
6. Dalam hal Transaksi yang dijalankan (khusus untuk transaksi finansial), Nasabah Pengguna akan menerima nomor referensi sebagai bukti Transaksi.
7. Nasabah Pengguna setuju dan mengakui bahwa login ke OCTO dan penggunaan *User ID*, OTP atau konfirmasi melalui Autentikasi Melalui Perangkat pada Mobile Banking, *Password* oleh pihak mana pun yang merupakan bentuk instruksi dan persetujuan oleh Nasabah Pengguna untuk memberikan kekuatan dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melakukan Transaksi melalui OCTO dan oleh karena itu, Nasabah Pengguna mengakui bahwa ia tidak akan mengajukan klaim apa pun terkait dengan instruksi dan persetujuan Transaksi dan mengakui bahwa semua bukti di Bank adalah bukti yang sah meskipun dibuat tidak secara tertulis / tidak ditandatangani oleh Nasabah Pengguna dan akan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan instruksi tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna.
8. Sistem OCTO tidak akan memproses Transaksi jika ada alasan yang cukup untuk tidak melaksanakan instruksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada saldo yang tidak mencukupi dalam Rekening dan / atau batas yang tidak mencukupi dalam Kartu Kredit, Rekening dan / atau Kartu Kredit Nasabah Pengguna telah ditutup, Rekening dan / atau Kartu Kredit disita atau diblokir, Bank tahu atau memiliki alasan untuk menganggap bahwa suatu penipuan atau kejahatan telah atau akan dilakukan, atau karena alasan lain.
9. Nasabah Pengguna menyatakan setuju bahwa setiap bukti transaksi yang dibagikannya kepada pihak ketiga atau pihak lain selain Bank merupakan tanggung jawab pribadi Nasabah Pengguna dan bukan tanggung jawab Bank.
10. Bank tidak bertanggung jawab atas risiko yang timbul dari penggunaan OCTO, termasuk tetapi tidak terbatas pada risiko yang timbul dari kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakakuratan atau ketidakjelasan data dan / atau instruksi yang diberikan sehubungan dengan suatu Transaksi yang berhasil.
11. Akun Nasabah Pengguna tidak dapat dialihkan kepada pihak lain atau digunakan oleh pihak lain selain Nasabah Pengguna, termasuk tetapi tidak terbatas pada anggota keluarga Nasabah Pengguna dan karyawan Bank.

12. Dalam hal terdapat perbedaan antara data Transaksi yang dicatat dalam catatan Bank dan catatan Nasabah Pengguna, yang akan digunakan sebagai pedoman dan memiliki kekuatan pembuktian mengikat adalah data Transaksi yang dicatat dalam catatan / sistem Bank.
13. Segala jenis Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan OCTO tunduk pada peraturan operasional dan peraturan terkait lainnya yang berlaku di Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada peraturan terkait dengan pembatasan untuk Transaksi Finansial dengan mengacu pada batas Transaksi yang berlaku dalam pengaturan Bank dan batas Transaksi yang ditetapkan oleh Nasabah Pengguna dalam sistem OCTO.

#### **XI. BIAYA, LIMIT TRANSAKSI & KUASA DEBIT REKENING**

1. Bank berhak membebankan biaya kepada Nasabah Pengguna atas setiap aktifitas Rekening Nasabah Pengguna yang dilakukan melalui OCTO, termasuk namun tidak terbatas pada Transaksi Finansial Nasabah Pengguna yang dilakukan melalui OCTO. Ketentuan mengenai biaya sepenuhnya ditentukan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah.
2. Selain biaya sebagaimana tersebut di atas, Nasabah Pengguna juga dapat menanggung biaya SMS yang digunakan dengan tarif yang sudah ditentukan oleh penyedia jasa telekomunikasi berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh Bank dan penyedia jasa telekomunikasi, yang antara lain terdiri dari biaya menerima SMS OTP.
3. Dengan ini Nasabah Pengguna memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebit Rekening Nasabah Pengguna di Bank untuk jumlah sebesar nilai Transaksi Finansial sesuai instruksi Nasabah Pengguna kepada Bank melalui OCTO maupun sebesar biaya terkait dengan Transaksi.
4. Pada saat ini limit Transaksi yang dapat dilakukan oleh Nasabah Pengguna melalui OCTO merupakan satu kesatuan dengan limit produk yang diakses oleh Nasabah Pengguna.

#### **XII. SYARAT & KETENTUAN PENGGUNAAN FITUR AUTENTIKASI MELALUI PERANGKAT**

1. Fitur Autentikasi Melalui Perangkat tersedia untuk Nasabah Pengguna yang memiliki Rekening Tabungan dan/atau Kartu Kredit.
2. Nasabah Pengguna yang dapat menggunakan fitur Autentikasi Melalui Perangkat adalah Nasabah Pengguna yang terdaftar dan memiliki akun OCTO dan Mobile Banking dengan 1 (satu) nomor CIF yang sama.
3. Nasabah Pengguna perlu melakukan Device Binding untuk dapat menggunakan fitur Autentikasi Melalui Perangkat.
4. Transaksi yang dapat dilakukan dengan fitur Autentikasi Melalui Perangkat adalah transaksi finansial dan non-finansial di OCTO.
5. Dengan melakukan Device Binding dan melakukan autentikasi transaksi OCTO melalui fitur Autentikasi Melalui Perangkat, berarti Nasabah Pengguna sudah membaca, memahami dan menyetujui Syarat dan Ketentuan sebagai berikut:
  - a. Nasabah Pengguna bertanggung jawab secara penuh terhadap akun Mobile Banking dan OCTO miliknya.
  - b. Nasabah Pengguna bertanggung jawab secara penuh untuk memastikan bahwa tidak ada pengalihan akun kepada pihak lain selain Nasabah Pengguna.
  - c. Nasabah Pengguna bertanggung jawab secara penuh untuk memastikan bahwa akun Mobile Banking dan OCTO adalah miliknya secara pribadi dengan nomor rekening, nomor handphone dan perangkat yang digunakan untuk Mobile Banking dan OCTO.

- d. Nasabah Pengguna bertanggung jawab secara penuh untuk memastikan bahwa proses *device binding* yang dilakukan adalah terbatas untuk akun OCTO dan Mobile Banking miliknya sendiri.
  - e. Nasabah Pengguna bertanggung jawab secara penuh atas segala transaksi beserta verifikasinya yang dilakukan di Mobile Banking dan OCTO.
  - f. Nasabah Pengguna bertanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa seluruh komunikasi dan verifikasi termasuk tetapi tidak terbatas kepada memasukkan PIN Mobile Banking, *biometric*, OTP, atau melakukan perubahan, penghapusan hingga pembatalan transaksi yang dilakukan pada Mobile Banking dan OCTO adalah miliknya.
  - g. Nasabah Pengguna menyatakan setuju bahwa seluruh komunikasi dan verifikasi yang tercantum pada poin (f) akan diperlakukan sebagai bukti meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis atau tanda tangan basah, dan Nasabah Pengguna setuju untuk bertanggung jawab terhadap Bank dari segala klaim, tuntutan, dan ganti rugi yang mungkin timbul sehubungan dengan pelaksanaan dari fitur Autentikasi Melalui Perangkat ini.
  - h. Nasabah Pengguna menyatakan setuju bahwa setiap bukti transaksi yang dibagikannya kepada pihak ketiga atau pihak lain selain Bank merupakan tanggung jawab pribadi Nasabah Pengguna dan bukan tanggung jawab Bank.
  - i. Nasabah Pengguna menyatakan setuju bahwa segala risiko yang timbul dari penggunaan fitur Autentikasi Melalui Perangkat, termasuk tetapi tidak terbatas pada risiko yang timbul dari kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakakuratan atau ketidakjelasan data yang berasal dari Nasabah Pengguna merupakan tanggung jawab pribadi Nasabah Pengguna dan bukan tanggung jawab Bank.
  - j. Bank berhak untuk sewaktu-waktu mengubah atau memutus akses kepada sebagian atau seluruh layanan Autentikasi Melalui Perangkat untuk sementara waktu dalam hal diperlukan perbaikan dan/atau pengelolaan lebih lanjut dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Nasabah Pengguna atau dalam hal adanya dugaan kebocoran data atau ancaman keamanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna.
6. Dalam hal Nasabah Pengguna setuju untuk menggunakan fitur Autentikasi melalui Perangkat, maka Nasabah Pengguna harus melakukan prosedur sebagai berikut:
- a. Melakukan proses *device binding* antara Mobile Banking dan OCTO milik Nasabah Pengguna dengan memindai kode QR Device Binding melalui Mobile Banking dan memasukkan PIN Mobile Banking.
  - b. Setelah proses *device binding* berhasil dilakukan, Nasabah Pengguna dapat menggunakan fitur Autentikasi Melalui Perangkat untuk menyetujui transaksi yang dilakukan di OCTO dengan cara sebagai berikut:
    - i. Melakukan inisiasi transaksi di OCTO dan memilih pengiriman notifikasi ke Perangkat.
    - ii. Nasabah Pengguna akan mendapatkan notifikasi pada Perangkat dan memasukkan PIN Mobile Banking atau *biometric*.
    - iii. Dalam hal user Mobile Banking terblokir dikarenakan Nasabah Pengguna salah memasukkan PIN Mobile Banking sebanyak 3 (tiga) kali, maka Nasabah Pengguna tetap dapat melanjutkan transaksi di OCTO dengan menggunakan OTP yang dikirimkan melalui media yang dipilih Nasabah Pengguna ke Telepon Terdaftar.
  - c. Dalam hal terdapat penggantian Perangkat oleh Nasabah Pengguna, maka proses *device binding* harus dilakukan kembali.
7. Fitur Autentikasi Melalui Perangkat dapat dihentikan oleh Nasabah Pengguna melalui berbagai cara sebagai berikut:

- a. Melalui OCTO dengan cara memasukkan OTP yang akan dikirimkan ke telepon terdaftar sebagai bentuk autentikasi.
  - b. Melalui Mobile Banking dengan cara memasukkan PIN Mobile Banking sebagai bentuk autentikasi.
  - c. Melalui kantor cabang.
8. Fitur Autentikasi Melalui Perangkat akan otomatis terhapus dalam hal terdapat penghapusan akun Mobile Banking atau OCTO dan/atau terdapat penggantian Perangkat.

### **XIII. HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN**

1. Kebenaran dan keabsahan data yang diinput/dimasukkan sehubungan dengan Transaksi, termasuk keseluruhan data pada Aplikasi Pembukaan Rekening melalui OCTO merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya.
2. Nasabah Pengguna bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada Bank apabila:
  - i. Nasabah Pengguna tidak lagi menggunakan Telepon Terdaftar;
  - ii. Mengetahui adanya indikasi penggandaan sistem yang digunakan untuk kepentingan Transaksi atau
  - iii. Terdapat penggunaan dan/atau perubahan oleh pihak yang tidak berwenang.
3. Seluruh resiko yang mungkin timbul akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan dan/atau gangguan terkait dengan pelaksanaan Transaksi yang bukan karena kesalahan/kelalaian Bank menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan dan/atau gangguan terkait dengan Transaksi, seperti namun tidak terbatas pada kelalaian dan/atau penyalahgunaan dan/atau gangguan yang terjadi akibat:
  - i. Mewakili pelaksanaan Transaksi melalui OCTO kepada pihak ketiga lainnya;
  - ii. Kesalahan pengisian data terkait Transaksi;
  - iii. Kelalaian/kesalahan dalam mengikuti instruksi, prosedur dan petunjuk penggunaan terkait dengan Transaksi;
  - iv. Gangguan dari virus atau perangkat perusak (malware) pada sistem maupun jaringan terkait yang digunakan terkait dengan kepentingan Transaksi;
  - v. Kerusakan pada perangkat keras dan perangkat lunak dari operator selular maupun media terkait lain yang digunakan untuk Transaksi;
  - vi. Keterlambatan atau kegagalan pelaksanaan atau atas ketepatan setiap data atau instruksi yang diberikan oleh Nasabah Pengguna karena kelalaian Nasabah Pengguna sendiri atau pihak ketiga.
4. Jika ada sanggahan Transaksi yang dilakukan melalui OCTO, segera ajukan laporan ke Bank selambat-lambatnya 2 X 24 jam sejak Transaksi terjadi untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Keterlambatan pelaporan, kerugian sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
5. Bank tidak akan meminta informasi terkait *User ID*, *Password* dan OTP OCTO maupun hal-hal lainnya yang bersifat rahasia kepada Nasabah Pengguna untuk alasan apa pun seperti: undian hadiah, pengkinian data, pembaruan atau pemeliharaan sistem, pembatalan asuransi, dan lain-lain sebagainya.

### **XIV. PENGAKHIRAN LAYANAN OCTO**

1. Nasabah Pengguna setuju bahwa Bank berhak untuk sewaktu-waktu menghentikan OCTO baik seluruh atau sebagian layanan yang terdapat dalam sistem OCTO untuk sementara

waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank, termasuk namun tak terbatas dalam hal :

- i. Terdapat kewajiban bagi Bank untuk melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - ii. Menurut pertimbangan Bank terdapat indikasi adanya penyalahgunaan OCTO atau indikasi pelanggaran hukum lainnya;
  - iii. Terdapat gangguan Sistem yang mengakibatkan Bank memutuskan untuk dilakukannya penghentian sebagian atau seluruh layanan dalam OCTO;
  - iv. Untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.
  - v. Atas penghentian tersebut, Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah Pengguna melalui media pemberitahuan/pengumuman yang lazim digunakan Bank untuk keperluan tersebut, atau media perbankan elektronik yang mudah diakses Nasabah Pengguna.
2. Layanan OCTO akan berakhir apabila :
- i. Nasabah Pengguna menutup semua Rekening yang dapat diakses melalui layanan OCTO atau atas permohonan Nasabah Pengguna sendiri.
  - ii. Adanya laporan tertulis dari Nasabah Pengguna yang diterima oleh Bank mengenai dugaan atau diketahuinya *User ID*, *Password* dan *OTP* oleh pihak yang tidak berwenang.
  - iii. Terdapat permintaan tertulis dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk menghentikan layanan OCTO.
  - iv. Atas inisiatif Bank apabila Pengguna tidak lagi memiliki produk apapun dan/atau hubungan signifikan dengan Bank.
3. Sehubungan dengan pengakhiran layanan tersebut, Nasabah Pengguna setuju untuk membebaskan Bank dari segala tuntutan maupun kerugian yang mungkin timbul akibat pengakhiran dan/atau penangguhan seluruh atau sebagian menu dalam OCTO.

## **XV. FORCE MAJEURE**

1. Force Majeure adalah setiap keadaan di luar kendali wajar, kemampuan dan kekuasaan para pihak dan yang di luar perkiraan dan tidak dapat diperkirakan yang membuat pelaksanaan KP CIMB Niaga OCTO tidak dapat dilanjutkan atau tertunda. Kejadian tersebut adalah termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - a. bencana alam, sambaran/serangan petir, gempa bumi, banjir, badai, ledakan, kebakaran dan bencana alam lainnya;
  - b. keadaan peralatan, hardware atau software atau sistem atau transmisi yang tidak berfungsi atau mengalami gangguan, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kegagalan dari internet browserprovider atau internet service provider;
  - c. gangguan virus atau sistem komunikasi/transmisi atau komponen/peralatan elektronis terkait yang membahayakan dan mengganggu Mobile Banking;
  - d. perang, kejahatan, terorisme, pemberontakan, huru hara, perang sipil, kerusakan, sabotase dan revolusi;
  - e. pemogokan; dan
  - f. ketentuan pihak yang berwenang atau peraturan perundang-undangan yang ada saat ini maupun yang akan datang.
2. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap tuntutan ataupun kerugian, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya, yang diakibatkan karena terjadinya Force Majeure.

## **XVI. PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN**

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan Transaksi yang dilakukan, maka Nasabah Pengguna dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke cabang Bank dan/atau secara lisan melalui layanan *contact center* Bank yang dapat diakses pada fitur Ask OCTO atau WhatsApp resmi Bank pada nomor +6281197814041.
2. Nasabah Pengguna dapat mengajukan keluhan atas perselisihan transaksi maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja dari tanggal Transaksi.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, Nasabah Pengguna wajib melampirkan copy bukti-bukti Transaksi dan bukti pendukung lainnya.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Nasabah Pengguna sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank.

## **XVII. LAIN-LAIN**

1. Apabila terjadi perubahan KP CIMB Niaga OCTO dan hal lain yang terkait dengan OCTO, Bank akan memberitahukan kepada Nasabah Pengguna melalui pengumuman di kantor cabang Bank atau media lain yang mudah diakses oleh Nasabah Pengguna seperti media perbankan elektronik dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Nasabah Pengguna tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta semua jasa atau fasilitas dan semua Transaksi yang dicakup oleh OCTO.
3. KP CIMB Niaga OCTO ini tunduk dan merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi Pembukaan Rekening dan Ketentuan dan Persyaratan Umum Pembukaan Rekening yang telah ditandatangani oleh Nasabah Pengguna.
4. Kuasa-kuasa dalam KP CIMB Niaga OCTO ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Pengguna masih memperoleh layanan OCTO atau masih ada kewajiban lain dari Nasabah Pengguna kepada Bank.
5. Dengan menggunakan OCTO dan menyetujui KP CIMB Niaga OCTO ini, Nasabah Pengguna mengikatkan diri pada seluruh KP CIMB Niaga OCTO dan menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik OCTO yang akan Nasabah Pengguna manfaatkan dan Nasabah Pengguna telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan OCTO, termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada OCTO.
6. KP CIMB Niaga OCTO ini berikut seluruh perubahan atau penambahannya dan atau pembaharuannya dibuat, ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia. Setiap sengketa yang timbul menurut atau berdasarkan KP CIMB Niaga OCTO ini akan diselesaikan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Para pihak setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan atau berkenaan dengan pelaksanaan KP CIMB Niaga OCTO ini sepanjang memungkinkan akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
  - b. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak, akan diselesaikan melalui mediasi di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
  - c. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi di bidang perbankan, akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan tidak mengurangi hak dari Bank untuk mengajukan gugatan kepada Nasabah Pengguna melalui Pengadilan lainnya baik di dalam maupun di luar wilayah Republik Indonesia.

7. KP CIMB Niaga OCTO ini dibuat dalam Bahasa Indonesia. Dalam hal KP CIMB Niaga OCTO ini dilengkapi dengan versi Bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya, maka apabila terdapat perbedaan penafsiran maka yang berlaku adalah klausula yang dibuat dalam Bahasa Indonesia.
8. KP CIMB Niaga OCTO ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.