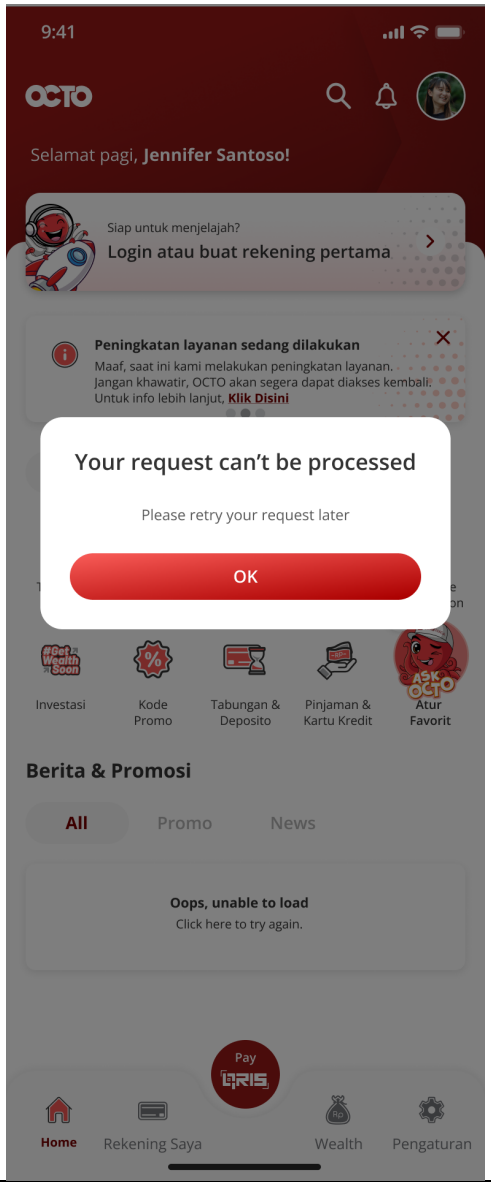
**Peningkatan Layanan Uang Elektronik OCTO Pay & Aplikasi OCTO**

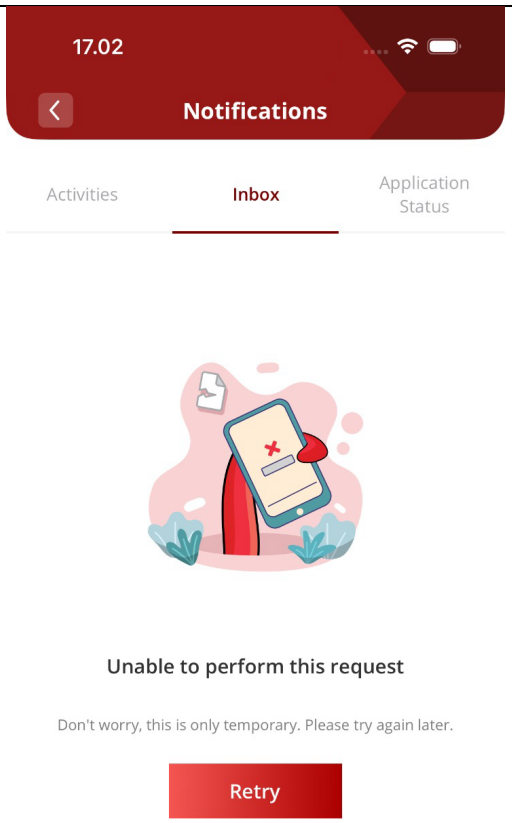
**Sabtu, 10 Oktober 2026 - 00.00 – 08.00 WIB**

Sebagai bagian dari upaya untuk terus meningkatkan pengalaman perbankan nasabah, CIMB Niaga akan melakukan peningkatan layanan atas aplikasi OCTO dan uang elektronik OCTO Pay. Selama proses peningkatan layanan berlangsung, maka layanan aplikasi OCTO serta OCTO Pay untuk sementara tidak dapat digunakan pada waktu yang telah dijadwalkan. Selama waktu tersebut, Anda tidak dapat melakukan kegiatan yang disebutkan berikut untuk sementara waktu:

- Mengakses aplikasi OCTO
- Mengakses seluruh layanan dan fungsi yang tersedia di aplikasi OCTO
- Mengganti nomor nasabah yang terdaftar di aplikasi OCTO melalui berbagai kanal bank
- Pendaftaran OCTO dan pembukaan rekening CIMB Niaga pertama melalui OCTO
- Mengganti PIN atau *forget* user ID OCTO melalui *Contact Center*
- Verifikasi aktivitas/transaksi melalui aplikasi OCTO untuk aktivitas/transaksi yang dilakukan di Website OCTO
- Akses layanan OCTO Pay yang tersedia di kanal bank (Aplikasi & Website OCTO serta ATM) yang mencakup kegiatan berikut:
    - Melihat saldo terkini & riwayat transaksi OCTO Pay
    - Menggunakan OCTO Pay sebagai sumber dana transaksi dan tujuan transaksi (termasuk top up saldo OCTO Pay) baik untuk transaksi langsung maupun transaksi terjadwal
    - Mendaftarkan OCTO Pay baru
    - Penggunaan promo dengan sumber dana atau penerimaan cashback ke OCTO Pay
- Akses layanan OCTO Pay melalui kanal atau aplikasi pihak ketiga, mitra, dan atau merchant yang mencakup kegiatan berikut:
    - Menghubungkan akun OCTO Pay
    - Melihat saldo terkini OCTO Pay
    - Menggunakan OCTO Pay sebagai sumber dana transaksi
    - Mendaftarkan OCTO Pay baru
    - Memutuskan hubungan akun OCTO Pay dengan kanal mitra

Berikut adalah *error* yang muncul selama periode peningkatan layanan:

| Tampilan halaman utama saat peningkatan layanan | Contoh *error* yang akan muncul selama peningkatan layanan dilakukan |
|---|---|
|  |  |

| | |
|---|---|
| |  |

Selama kegiatan peningkatan layanan ini berlangsung, Anda tetap dapat bertransaksi melalui kanal Website OCTO dan kanal lainnya di Bank yang tersedia. Selama kegiatan berlangsung, penerimaan komplain atau keluhan Anda akan diterima melalui WhatsApp dan media sosial resmi Bank, atau AskOCTO di Website OCTO. Setelah peningkatan layanan selesai, Anda dapat menikmati layanan aplikasi OCTO kembali.

***Frequently Asked Questions* (FAQ)**

| No | Questions | Answers |
|---|---|---|
| 1 | Mengapa saya tidak bisa menggunakan atau mengakses Aplikasi OCTO saya? | Kami sedang melakukan peningkatan layanan yang berdampak sementara pada Aplikasi OCTO. Selama proses berlangsung, seluruh layanan pada Aplikasi OCTO untuk sementara tidak dapat diakses.<br><br>Aplikasi OCTO akan dapat digunakan kembali setelah peningkatan layanan selesai dilakukan, yaitu pada Sabtu, 10 Oktober 2026 mulai pukul 08.00 WIB. |
| 2 | Kapan peningkatan layanan ini akan berlangsung? | Peningkatan layanan dijadwalkan pada Sabtu, 10 Oktober 2026 mulai pukul 00.00 hinga 08.00 WIB. |
| 3 | Apakah dana dan rekening saya tetap aman? | Ya. Proses peningkatan layanan ini tidak memengaruhi keamanan dana dan rekening Anda. Dana tetap tercatat pada sistem Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku |
| 4 | Apakah transfer dana masuk ke rekening saya masih dapat dilakukan? | Ya, dana yang ditransfer ke rekening Anda akan tetap diterima dan tercatat pada sistem Bank sehingga dana tersebut dipastikan aman.<br><br>Jika Anda ingin melakukan pengecekan selama periode tersebut, Anda dapat mengakses Website OCTO untuk melihat saldo dan riwayat transaksi.<br><br>Setelah peningkatan layanan berhasil dilakukan, Anda dapat mengakses kembali Aplikasi OCTO dan melakukan pengecekan atas dana yang diterima. |
| 5 | Apa yang terjadi ketika saya membuka Aplikasi OCTO selama periode tersebut saat proses peningkatan layanan dilakukan? | Apabila Anda membuka Aplikasi OCTO selama peningkatan layanan sedang dilakukan, Anda akan menerima pesan *error* bahwa permintaan tidak dapat diproses. Anda juga tidak dapat masuk ke akun OCTO melalui aplikasi dan mengakses layanan pada Aplikasi OCTO untuk sementara waktu.<br><br>Apabila Anda baru saja mengunduh Aplikasi OCTO, maka tampilan menu pada halaman utama tidak akan termuat untuk sementara waktu. |

| No | Questions | Answers |
|---|---|---|
| 6 | Apakah seluruh fitur pada Aplikasi OCTO terdampak? | Ya. selama proses peningkatan layanan, seluruh layanan pada Aplikasi OCTO untuk sementara tidak dapat digunakan. |
| 7 | Bagaimana jika saya perlu melakukan transaksi selama Aplikasi OCTO tidak dapat diakses? | Selama periode peningkatanan layanan Aplikasi OCTO, Anda tetap dapat menggunakan Website OCTO untuk memenuhi kebutuhan perbankan dan transaksi Anda.<br><br>Namun terdapat beberapa fitur yang untuk sementara waktu belum dapat digunakan melalui Website OCTO selama periode peningkatan layanan, yaitu:<br><br>• Pengaturan nomor telepon terdaftar<br>• Perubahan User ID<br>• Pengaturan autentikasi melalui aplikasi OCTO<br><br>Pastikan Anda mengakses Website OCTO melalui tautan berikut: www.cimbocto.co.id. Untuk masuk ke Website OCTO, Anda dapat menggunakan User ID serta Password OCTO Anda.<br><br>Sebagai pengingat, mohon selalu menjaga kerahasiaan User ID, Password, PIN, CVV, dan Kode OTP serta tidak membagikannya kepada pihak mana pun, termasuk pihak yang mengatasnamakan CIMB Niaga. Selain itu, pastikan Anda hanya mengakses layanan melalui kanal resmi CIMB Niaga dan waspada terhadap email, pesan, maupun tautan mencurigakan yang meminta informasi pribadi atau data perbankan. |
| 8 | Bagaimana dengan transaksi terjadwal yang sudah saya jadwalkan untuk dilakukan melalui aplikasi OCTO pada hari dimana peningkatan layanan dilakukan? | Transaksi terjadwal yang telah Anda jadwalkan melalui Aplikasi OCTO untuk dilaksanakan pada Sabtu, 10 Oktober 2026 akan tetap diproses sesuai jadwal yang telah ditentukan.<br><br>Namun apabila terdapat transaksi terjadwal yang mengalami kegagalan atau keterlambatan yang disebabkan oleh peningkatan layanan yang sedang dilakukan, transaksi tersebut akan ditindaklanjuti sesuai mekanisme penanganan transaksi yang berlaku. |
| 9 | Bagaimana saya mengetahui bahwa Aplikasi OCTO sudah dapat diakses kembali? | Peningkatan layanan dijadwalkan hingga Sabtu, 10 Oktober 2026 pukul 08.00 WIB. |

| No | Questions | Answers |
|---|---|---|
| | | Anda dapat melakukan pengecekan dengan mengakses Aplikasi OCTO secara berkala setelah periode peningkatan layanan selesai. Informasi lebih lanjut akan disampaikan melalui kanal komunikasi resmi CIMB Niaga apabila diperlukan.<br><br>Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi layanan Layanan CIMB Niaga melalui WhatsApp resmi Bank di +6281197814041, media sosial resmi Bank, dan Ask OCTO di Website OCTO. |
| 10. | Apakah saya tetap dapat mengakses OCTO Pay dari kanal lain seperti ATM dan aplikasi milik pihak ketiga? | Selama proses peningkatan layanan berlangsung, OCTO Pay tidak dapat diakses melalui ATM maupun aplikasi milik pihak ketiga, merchant, dan mitra yang bekerja sama dengan Bank. Seluruh layanan OCTO Pay pada kanal tersebut, tidak akan tersedia untuk sementara waktu. Selain itu, OCTO Pay juga tidak dapat digunakan sebagai sumber dana maupun rekening tujuan transaksi selama periode peningkatan layanan berlangsung.<br><br>Layanan OCTO Pay akan kembali dapat digunakan setelah proses peningkatanan layanan selesai dilakukan. |
| 11. | Bagaimana saya menindaklanjuti transaksi saya yang gagal atau pending apabila Aplikasi OCTO tidak dapat diakses? | Keluhan atau pertanyaan atas kendala yang dihadapi dapat dilaporkan melalui kanal Bank yang tersedia seperti WhatsApp resmi Bank +6281197814041, media sosial resmi Bank, dan Ask OCTO melalui Website OCTO. |