SYARAT DAN KETENTUAN

Survei Kepuasan Nasabah 2026

1. Survei Kepuasan Nasabah 2026 diselenggarakan oleh CIMB Niaga, bekerja sama dengan NielsenIQ.

Periode Survei

2. Survei akan dilaksanakan pada periode 3 – 30 November 2026.
3. CIMB Niaga berhak mengubah tanggal mulai dan/atau tanggal berakhir periode survei dengan memberikan pemberitahuan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari kalender sebelumnya.

Kelayakan

4. Kampanye ini terbuka bagi nasabah CIMB Niaga terpilih yang menerima undangan untuk berpartisipasi dalam Customer Engagement Survei selama periode survei.
5. Nasabah CIMB Niaga yang terpilih dapat mengakses dan menyelesaikan Survei dengan mengklik tautan survei yang diberikan melalui email.
6. Nasabah yang menjawab dan mengirimkan seluruh pertanyaan wajib dalam survei selama periode survei, serta responsnya tercatat dengan status "Complete" (Selesai) pada platform survei, akan dianggap telah berhasil menyelesaikan Survei.
7. Nasabah yang berhasil menyelesaikan survei selama periode survei dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Syarat dan Ketentuan ini memiliki kesempatan mendapatkan hadiah sebagaimana tercantum dalam Klausul 9.
8. Pemberian hadiah ini menggunakan mekanisme **siapa cepat dia dapat (first-come, first-served)** dan terbatas pada seratus (100) nasabah pertama yang memenuhi syarat dan berhasil menyelesaikan Survei selama periode survei sebagaimana tercatat pada platform survei.

Hadiah Survei

9. Seratus (100) nasabah pertama yang berhasil menyelesaikan survei selama periode survei dengan menjawab dan mengirimkan seluruh pertanyaan wajib, serta status surveinya tercatat sebagai "Complete", akan menerima OCTOPay senilai Rp100.000,00.
10. Setiap nasabah yang memenuhi syarat hanya berhak menerima satu (1) hadiah, dengan syarat seluruh ketentuan kelayakan telah dipenuhi.
11. Hanya nasabah yang memenuhi syarat yang memenuhi ketentuan dalam Klausul 6 dan 7 yang akan menerima hadiah. Setelah kuota maksimum 100 penerima tercapai, tidak akan ada hadiah tambahan yang diberikan dalam survei ini.

12. Hadiah diberikan khusus kepada nasabah yang memenuhi syarat. CIMB Niaga tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau penyalahgunaan hadiah.
13. Hadiah tidak dapat ditukar dengan uang tunai, kredit, hadiah lain yang serupa nilainya, maupun alternatif lainnya dalam keadaan apa pun.
14. Ketentuan berikut juga berlaku untuk hadiah:
    a. Gambar hadiah yang ditampilkan dalam materi pemasaran atau iklan hanya untuk tujuan ilustrasi. Warna atau desain hadiah yang diterima dapat berbeda. CIMB Niaga dapat mengganti hadiah dengan barang lain yang memiliki nilai setara dan akan memberitahukan kepada nasabah yang memenuhi syarat apabila hal tersebut dilakukan.
    b. Sejauh diizinkan oleh hukum, CIMB Niaga menolak seluruh bentuk pernyataan, jaminan, atau dukungan, baik tersurat maupun tersirat, tertulis maupun lisan, atas hadiah.
    c. CIMB Niaga tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan apa pun (termasuk namun tidak terbatas pada kehilangan pendapatan, keuntungan, goodwill, kerugian langsung maupun tidak langsung, insidental, konsekuensial, teladan, hukuman, atau kerugian khusus) yang berkaitan dengan hadiah.
    d. Seluruh risiko, kehilangan, atau kerugian yang terkait dengan penukaran maupun penggunaan hadiah menjadi tanggung jawab nasabah yang memenuhi syarat.
    e. Untuk keluhan apa pun mengenai hadiah, nasabah yang memenuhi syarat dapat menghubungi CIMB Niaga.
    f. Nasabah yang memenuhi syarat sepenuhnya bertanggung jawab atas:
        i. Segala kewajiban pelaporan atau pembayaran pajak kepada otoritas terkait; dan
        ii. Memperoleh nasihat independen mengenai kemungkinan dampak hadiah terhadap kondisi keuangan pribadi mereka.

Pemenuhan Hadiah

15. CIMB Niaga berhak mengakhiri proses pemilihan setelah seratus (100) nasabah pertama yang memenuhi syarat berhasil menyelesaikan survei dan memenuhi seluruh kriteria yang telah diidentifikasi.
16. Hadiah akan dikirimkan ke OCTOPay nasabah terpilih yang terhubung ke CIF Number dan tercatat dalam sistem CIMB Niaga.
    a. Untuk dapat menerima Hadiah, nasabah yang memenuhi syarat wajib memiliki akun OCTOPay yang aktif dengan nomor telepon seluler yang terdaftar pada data CIMB Niaga. Apabila hingga tanggal 11 Desember 2026 CIMB Niaga tidak dapat melakukan verifikasi atas kepemilikan akun OCTOPay tersebut, maka hak nasabah yang memenuhi syarat untuk menerima hadiah dinyatakan gugur dan

CIMB Niaga tidak berkewajiban memberikan penggantian, kompensasi, maupun hadiah alternatif dalam bentuk apa pun.

17. Hadiah akan dikirimkan dalam waktu **enam (6) minggu** setelah periode survei berakhir. Nasabah yang memenuhi syarat harus memberi tahu CIMB Niaga dalam waktu delapan **(8) minggu** setelah periode survei berakhir apabila hadiah belum diterima. Jika tidak ada pemberitahuan dalam jangka waktu tersebut, hadiah akan dianggap telah berhasil dikirimkan.
18. Nasabah yang memenuhi syarat bertanggung jawab memastikan bahwa nomor telepon, alamat email, dan/atau alamat surat-menyurat ("Detail Kontak") yang diberikan kepada CIMB Niaga selalu terkini. CIMB Niaga tidak bertanggung jawab atas kerugian apa pun (termasuk kehilangan kesempatan dan kerugian konsekuensial) yang timbul akibat Detail Kontak yang tidak mutakhir atau kegagalan nasabah menerima komunikasi dari CIMB Niaga.

Ketentuan Umum

19. Nasabah yang memenuhi syarat dan berpartisipasi pada survei ini:
    a. diwajibkan membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan ini;
    b. mengonfirmasi telah mengakses, membaca, dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini;
    c. menyetujui CIMB Niaga untuk memproses dan mengungkapkan data pribadi mereka serta data pribadi pihak lain yang mungkin mereka bagikan kepada CIMB Niaga;
    d. menyetujui bahwa seluruh keputusan yang secara wajar dibuat oleh CIMB Niaga terkait segala aspek survei adalah final, mengikat, dan konklusif;
    e. menyetujui bahwa CIMB Niaga tidak bertanggung jawab apabila tidak dapat melaksanakan sebagian atau seluruh kewajibannya karena:
        i. kegagalan perangkat mekanis atau elektronik, sistem pemrosesan data, atau jalur transmisi;
        ii. gangguan listrik;
        iii. perselisihan industrial, perang, pemogokan, atau kerusuhan;
        iv. keadaan kahar (force majeure) di luar kendali CIMB Niaga; atau
        v. faktor lain di luar kendali wajar CIMB Niaga.
20. CIMB Niaga berhak mendiskualifikasi nasabah yang memenuhi syarat yang menurut penilaian CIMB Niaga:
    a. melakukan manipulasi terhadap proses partisipasi; dan/atau
    b. melanggar Syarat dan Ketentuan ini.
21. CIMB Niaga berhak mendiskualifikasi nasabah, membatalkan keikutsertaan dalam survei, menahan, membatalkan, atau menarik kembali hadiah yang telah diberikan,

apabila ditemukan atau terdapat indikasi adanya kecurangan, penyalahgunaan, manipulasi, pemberian data yang tidak benar, pengiriman lebih dari satu partisipasi oleh peserta yang sama, penggunaan identitas yang tidak sah, atau tindakan lain yang menurut penilaian CIMB Niaga bertujuan untuk memperoleh keuntungan secara tidak wajar dalam survei ini. Keputusan CIMB Niaga atas hal tersebut bersifat final, mengikat, dan tidak dapat diganggu gugat.

22. CIMB Niaga berhak memperpanjang, memperpendek, menghentikan, membatalkan, mengakhiri, atau menangguhkan survei dengan pemberitahuan sebelumnya selama tujuh (7) hari kalender melalui:
    a. pengumuman di situs web CIMB Niaga; dan/atau
    b. pemberitahuan di cabang-cabang CIMB Niaga; dan/atau
    c. cara pemberitahuan lain yang dipilih oleh CIMB Niaga.

    CIMB Niaga tidak bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan, biaya, atau pengeluaran yang timbul sebagai akibat langsung maupun tidak langsung dari pembatalan, penangguhan, pemendekan, atau perpanjangan survei.
23. CIMB Niaga tidak bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan, biaya, atau pengeluaran apa pun (termasuk kehilangan pendapatan, keuntungan, *goodwill*, kerugian langsung maupun tidak langsung, insidental, konsekuensial, teladan, hukuman, atau kerugian khusus) yang timbul dari:
    a. keikutsertaan atau ketidakikutsertaan Nasabah dalam Kampanye; dan/atau
    b. kegagalan penerimaan atau keterlambatan penerimaan SMS atau email oleh nasabah.

    kecuali jika kerugian tersebut secara langsung disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan yang disengaja dari CIMB Niaga.
24. Perubahan Syarat dan Ketentuan
    a. CIMB Niaga berhak mengubah, menambah, atau menghapus syarat dan ketentuan ini dengan memberikan pemberitahuan sebelumnya selama dua puluh satu (21) hari kalender melalui:
        i. pengumuman di situs web CIMB Niaga; dan/atau
        ii. pemberitahuan di cabang CIMB Niaga; dan/atau
        iii. iklan di surat kabar pilihan CIMB Niaga; dan/atau
        iv. metode pemberitahuan lain yang dipilih oleh CIMB Niaga.
    b. Perubahan tersebut akan mengikat nasabah mulai tanggal yang ditetapkan oleh CIMB Niaga dalam pemberitahuan.
    c. Jika perubahan diwajibkan oleh hukum, peraturan, arahan, pemberitahuan, atau pedoman regulator, maka perubahan tersebut berlaku sesuai ketentuan yang diwajibkan dan CIMB Niaga akan memberi tahu Nasabah sesegera mungkin.

   d. Nasabah setuju untuk secara berkala mengakses situs web CIMB Niaga guna memastikan mereka mendapatkan versi terbaru dari Syarat dan Ketentuan Survei.

25. CIMB Niaga tidak bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan, biaya, atau pengeluaran yang timbul secara langsung maupun tidak langsung akibat perubahan tersebut.
26. Nasabah yang memenuhi syarat harus mengganti rugi dan menjaga CIMB Niaga dari segala biaya, beban, pengeluaran, kerugian, kerusakan, atau kewajiban yang timbul akibat pelanggaran atau kegagalan nasabah dalam mematuhi Syarat dan Ketentuan ini.
27. Syarat dan Ketentuan ini tunduk dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Indonesia serta peraturan, pedoman, dan ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesianserta badan regulator terkait lainnya yang mengawasi CIMB Niaga.
28. Apabila CIMB Niaga tidak menggunakan suatu hak yang dimilikinya berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini, hal tersebut tidak menghalangi CIMB Niaga untuk menggunakan hak tersebut atau hak lainnya di masa mendatang.
29. Pertanyaan dan Kontak
    a. Untuk pertanyaan terkait survei dan Syarat dan Ketentuan ini, nasabah dapat menghubungi:
        i. WhatsApp: +62 81197814041
        ii. Ask OCTO via OCTO App
    b. CIMB Niaga dapat mengubah detail kontak tersebut dari waktu ke waktu melalui pengumuman di situs web CIMB Niaga atau metode pemberitahuan lain yang dipilih oleh CIMB Niaga.