

PANDUAN OPERASIONAL LAYANAN ATM

PT BPR Indra Candra
(“BPR Indra”)

Versi 2.7.1 - 25 Februari 2026

DEFINISI

1. Bank adalah PT BPR Indra Candra ("BPR Indra"), berkedudukan dan berkantor pusat di Jl. Pramuka No. 10, Singaraja, Bali, Telepon (0362) 22800.
2. Rekening adalah rekening Tabungan Plus dan Tabungan Plus Maxi yang dibuka dan dikelola oleh Nasabah pada Bank.
3. ATM adalah mesin Anjungan Tunai Mandiri milik Bank yang digunakan untuk melayani transaksi penarikan tunai tanpa kartu (*cardless*) dan tanpa dilayani oleh petugas teller.
4. Nasabah adalah perorangan yang tercatat sebagai pemilik Rekening pada Bank.
5. Operator Seluler adalah perusahaan penyedia layanan jaringan telekomunikasi seluler yang digunakan oleh Nasabah.
6. *Password* adalah kode rahasia pribadi milik Nasabah yang digunakan untuk mengakses aplikasi *Indra Mobile*.
7. PIN (*Personal Identification Number*) adalah 6-digit nomor identifikasi pribadi Nasabah yang digunakan untuk mengesahkan transaksi perbankan melalui aplikasi *Indra Mobile*.
8. *Quick Response Code* (QR Code) adalah kode batang dua dimensi yang digunakan sebagai sarana identifikasi mesin ATM dalam pelaksanaan transaksi oleh Nasabah.
9. Kode Akses adalah kode verifikasi sementara yang bersifat rahasia dan dihasilkan melalui aplikasi *Indra Mobile* sebagai bentuk persetujuan Nasabah untuk melakukan transaksi penarikan tunai di mesin ATM, yang hanya dapat digunakan satu kali untuk satu transaksi.
10. *Username* adalah identitas unik milik Nasabah yang digunakan untuk masuk (*login*) ke aplikasi *Indra Mobile*.

SYARAT DAN KETENTUAN ATM

REGISTRASI

1. Setiap Nasabah yang memiliki Rekening Tabungan Plus dan/atau Tabungan Plus Maxi berhak memperoleh dan menggunakan layanan ATM Bank.
2. Untuk menggunakan layanan ATM, Nasabah wajib:
 - a. Mengunduh dan menginstal aplikasi *Indra Mobile* melalui *Google Play Store* atau *Apple App Store*; dan
 - b. Memiliki *username* dan *password* *Indra Mobile* yang dikirimkan oleh Bank melalui SMS pada saat registrasi di *Customer Service Officer* (CSO) atau melalui registrasi mandiri pada aplikasi *Indra Mobile*.
3. Registrasi mandiri melalui aplikasi *Indra Mobile* hanya dapat dilakukan apabila nomor telepon seluler Nasabah telah terdaftar dan sesuai dengan data yang tercatat pada Bank.
4. Aplikasi *Indra Mobile* disediakan secara gratis melalui *Google Play Store* dan *Apple App Store*.

KETENTUAN PENGGUNAAN

1. Nasabah dapat menggunakan aplikasi *Indra Mobile* untuk memperoleh informasi terkait Bank dan/atau melakukan transaksi perbankan melalui mesin ATM yang disediakan oleh Bank dan diinformasikan melalui sarana komunikasi yang ditetapkan oleh Bank.
2. Melalui aplikasi *Indra Mobile*, Nasabah dapat melakukan transaksi penarikan tunai tanpa kartu (*cardless*) pada mesin ATM Bank.
3. Setiap perintah atau instruksi transaksi yang diberikan Nasabah melalui *Indra Mobile* hanya dapat dilakukan dengan menggunakan nomor telepon seluler yang telah terdaftar pada Bank dan setelah Nasabah melakukan aktivasi *Indra Mobile* pada perangkat milik Nasabah.
4. Nasabah wajib memastikan ketersediaan saldo yang cukup pada Rekening sebelum melakukan transaksi melalui mesin ATM.
5. Untuk memperoleh Kode Akses, Nasabah wajib memasukkan PIN *Indra Mobile* setiap kali melakukan transaksi penarikan tunai.
6. Kode Akses dikirimkan kepada Nasabah melalui aplikasi *Indra Mobile* sebelum transaksi dilanjutkan. Segala akibat yang timbul dari penggunaan Kode Akses tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
7. Setiap instruksi transaksi yang tersimpan dalam sistem Bank merupakan data yang sah, benar, dan mengikat Nasabah serta menjadi alat bukti yang sah atas instruksi Nasabah kepada Bank, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

8. Bank menerima dan melaksanakan setiap instruksi transaksi yang diajukan melalui penggunaan Kode Akses tanpa kewajiban untuk meneliti keaslian, kewenangan, atau keabsahan pihak yang menggunakan *Indra Mobile*, sehingga instruksi tersebut mengikat Nasabah secara hukum.
9. Setiap transaksi yang telah diinstruksikan oleh Nasabah dan berhasil diproses oleh Bank tidak dapat dibatalkan dengan alasan apa pun.
10. Limit transaksi tarik tunai di mesin ATM BPR Indra mengikuti limit yang telah ditentukan oleh Bank:

Batas Transaksi	Limit (Rp)	Keterangan
Penarikan minimal	50.000	Per rekening, per transaksi
Penarikan maksimal	1.250.000	Per rekening, per transaksi
Penarikan maksimal	5.000.000	Per rekening, per hari

11. Nasabah wajib melakukan pembaruan (*upgrade*) aplikasi *Indra Mobile* secara berkala melalui media distribusi resmi yang ditunjuk oleh Bank. Kelalaian dalam menggunakan versi terbaru dapat mengakibatkan keterbatasan atau kegagalan transaksi.
12. Atas setiap transaksi finansial yang berhasil, Nasabah akan menerima notifikasi melalui aplikasi *Indra Mobile*, dan mesin ATM tidak menyediakan bukti cetak (*printout*).
13. Bank berhak menolak pelaksanaan instruksi transaksi apabila saldo Rekening tidak mencukupi dan/atau Rekening Nasabah berada dalam status terblokir.
14. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas ketepatan, kejelasan, dan kelengkapan instruksi transaksi. Bank tidak bertanggung jawab atas akibat yang timbul dari kesalahan atau ketidaklengkapan instruksi Nasabah.
15. Batasan dan limit transaksi penarikan tunai mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh Bank dan merupakan limit gabungan dengan fasilitas perbankan lainnya, yang sewaktu-waktu dapat diubah oleh Bank sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
16. Catatan, *tape/cartridge*, salinan, serta bentuk penyimpanan informasi atau data lainnya yang terdapat pada Bank merupakan alat bukti yang sah dan mengikat atas setiap instruksi Nasabah yang dilaksanakan oleh Bank.
17. Nasabah menyetujui dan mengakui keabsahan, kebenaran, serta keaslian seluruh bukti instruksi dan komunikasi yang disampaikan oleh Bank secara elektronik, termasuk namun tidak terbatas pada catatan komputer, bukti transaksi yang diproses oleh Bank, *tape/cartridge*, notifikasi dari aplikasi *Indra Mobile*, serta salinan atau bentuk penyimpanan informasi lainnya yang terdapat pada Bank. Seluruh sarana dan/atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah dan mengikat atas transaksi perbankan yang dilakukan oleh Nasabah melalui *Indra Mobile*, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
18. Dengan melakukan transaksi melalui *Indra Mobile*, Nasabah mengakui bahwa seluruh komunikasi dan instruksi yang disampaikan oleh Nasabah dan diterima oleh Bank diperlakukan sebagai alat bukti yang sah dan mengikat, meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis dan/atau tidak ditandatangani oleh Nasabah dan Bank.
19. Operator Seluler berhak mengenakan biaya atas penggunaan layanan jaringan, baik untuk transaksi yang berhasil maupun yang tidak berhasil.
20. Nasabah menyetujui bahwa Bank berhak menyimpan dan menggunakan data pribadi Nasabah yang terkait dengan penggunaan aplikasi *Indra Mobile* sepanjang diperlukan untuk keamanan dan kenyamanan transaksi.
21. Bank berhak menghentikan layanan *Indra Mobile* apabila terbukti digunakan untuk tindakan yang melanggar hukum.

PEMBLOKIRAN LAYANAN INDRA MOBILE

1. Layanan *Indra Mobile* akan diblokir oleh Bank apabila terjadi salah satu atau lebih kondisi berikut:
 - i. Nasabah salah memasukkan *password* atau PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut;
 - ii. Nasabah mengajukan permohonan pemblokiran Rekening;
 - iii. Nasabah mengajukan permohonan pemblokiran *Indra Mobile* karena kartu SIM hilang atau dicuri; atau
 - iv. Terdapat penggantian kartu SIM yang tidak sesuai dengan data yang tercatat pada Bank.
2. Kesalahan memasukkan *password* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut atau penggantian kartu SIM yang terpasang pada telepon seluler dengan kartu SIM lain dapat mengakibatkan pemblokiran terhadap akses aplikasi *Indra Mobile*.
3. Nasabah harus datang ke kantor BPR Indra atau dapat menghubungi *Customer Service Officer* BPR Indra di nomor: (0362) 22800 apabila aplikasi *Indra Mobile* tidak dapat berfungsi.

PENANGANAN KELUHAN NASABAH

1. Nasabah dapat menyampaikan keluhan terkait layanan ATM kepada Bank secara lisan dan/atau tertulis dengan melampirkan identitas diri serta dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank.
2. Bank akan menindaklanjuti keluhan Nasabah sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak keluhan diterima secara lengkap.
3. Keluhan yang disampaikan lebih dari 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi tidak dapat diproses oleh Bank.

FORCE MAJEURE

Bank dibebaskan dari segala tuntutan, gugatan, dan tanggung jawab apabila tidak dapat melaksanakan instruksi Nasabah, baik sebagian maupun seluruhnya, akibat kejadian di luar kendali Bank (*force majeure*), termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, gangguan sistem, gangguan listrik atau telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta keadaan lain di luar kemampuan Bank.

PENGAKHIRAN LAYANAN ATM/INDRA MOBILE

1. Fasilitas ATM dan/atau layanan Indra *Mobile* berakhir apabila:
 - i. Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran layanan;
 - ii. Nasabah mengganti atau mengakhiri penggunaan nomor telepon seluler yang terdaftar; atau
 - iii. Nasabah menutup seluruh rekening yang terhubung dengan Indra *Mobile*.
2. Bank berhak menghentikan layanan Indra *Mobile* tanpa pemberitahuan terlebih dahulu apabila terdapat indikasi pelanggaran hukum, penyalahgunaan, atau risiko operasional yang berpotensi merugikan Nasabah maupun Bank.

HUKUM YANG BERLAKU DAN DOMISILI

1. Seluruh transaksi penarikan tunai melalui mesin ATM tunduk dan ditafsirkan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.
2. Nasabah dan Bank sepakat memilih domisili hukum yang tetap dan umum di Pengadilan Negeri Singaraja.

KETENTUAN LAIN-LAIN

1. Bukti transaksi penarikan tunai yang dilakukan oleh Nasabah melalui mesin ATM adalah mutasi yang tercatat pada rekening Nasabah dan/atau pada buku tabungan Nasabah apabila dicetak.
2. Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank secara tertulis apabila terjadi perubahan data Nasabah.
3. Dalam hal terdapat permasalahan yang berkaitan dengan transaksi penarikan tunai melalui mesin ATM, Nasabah dapat mendatangi kantor Bank terdekat untuk memperoleh penanganan lebih lanjut.
4. Setiap permasalahan yang berkaitan dengan koneksi aplikasi Indra *Mobile* menjadi tanggung jawab Operator Seluler yang bersangkutan dan Nasabah wajib menghubungi Operator Seluler tersebut untuk penanganannya.
5. Bank berhak mengubah seluruh atau sebagian Syarat dan Ketentuan ATM ini, yang pemberituannya akan disampaikan kepada Nasabah melalui sarana komunikasi yang ditetapkan oleh Bank sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
6. Dengan menggunakan layanan ATM dan Indra *Mobile*, Nasabah menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh ketentuan yang tercantum dalam dokumen ini.

FITUR LAYANAN ATM

Penarikan tunai pada mesin ATM dengan 4 langkah utama sebagai berikut:

BUKA APLIKASI

SCAN QR CODE

INPUT DATA DI
ATM

AMBIL UANG

HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Nasabah wajib melakukan perubahan *password* sebelum dapat melakukan *login* untuk pertama kalinya pada aplikasi *Indra Mobile*.
2. Nasabah wajib membuat PIN 6 (enam) digit sebelum dapat melakukan transaksi untuk pertama kalinya melalui *Indra Mobile*.
3. *Password* awal wajib memiliki panjang minimal 8 (delapan) karakter dan maksimal 12 (dua belas) karakter, yang terdiri atas kombinasi huruf besar, huruf kecil, angka, dan karakter khusus/symbol, serta tidak mudah ditebak.
4. *Password* tidak boleh menggunakan kombinasi yang mudah diketahui oleh pihak lain, antara lain tanggal lahir, urutan angka, nomor telepon, atau kombinasi sejenis lainnya.
5. PIN tidak boleh menggunakan angka yang mudah ditebak atau diketahui oleh pihak lain.
6. Untuk menjaga keamanan, pengguna *Indra Mobile* wajib menghafal *password* dan PIN, tidak mencatatnya di tempat yang mudah diketahui oleh pihak lain, serta tidak memberitahukan *password* dan PIN kepada siapa pun dengan cara atau alasan apa pun.
7. Pengguna *Indra Mobile* dilarang mengunduh atau menggunakan aplikasi selain aplikasi resmi yang didistribusikan melalui *Google Play Store* dan *Apple App Store*.
8. Pengguna **Indra Mobile** bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penyalahgunaan layanan **Indra Mobile** oleh pihak lain yang disebabkan oleh hilangnya perangkat telepon seluler atau kebocoran *password* dan/atau PIN akibat kelalaian pengguna.



TIPS PENTING



1. Jaga kerahasiaan *password* dan PIN (*Personal Identification Number*) *Indra Mobile* setiap saat.
2. Dilarang memberitahukan *password* dan PIN kepada siapa pun, termasuk kepada petugas Bank.
3. Dilarang membagikan Kode Akses/OTP kepada siapa pun, termasuk kepada petugas Bank.
4. Dilarang mengunduh atau menggunakan aplikasi yang disebarluaskan melalui media pesan instan atau sumber tidak resmi.
5. Lakukan penggantian *password* secara berkala dengan menggunakan kombinasi yang disarankan, yaitu panjang 8–12 karakter yang terdiri atas huruf besar, huruf kecil, angka, dan simbol.
6. Lakukan transaksi penarikan tunai di mesin ATM yang berada di lokasi aman dan terpantau, serta menghindari penggunaan ATM di tempat sepi atau mencurigakan.
7. Pastikan kondisi mesin ATM dalam keadaan normal dan tidak terdapat perangkat tambahan yang mencurigakan pada mesin ATM.
8. Setelah menyelesaikan transaksi melalui *Indra Mobile*, segera keluar (*logout*) dari aplikasi guna mencegah akses tidak sah oleh pihak lain.
9. Dilarang meminjamkan atau memberikan akses perangkat telepon seluler yang telah terinstal aplikasi *Indra Mobile* kepada pihak lain.
10. Aktifkan fitur keamanan pada perangkat telepon seluler, seperti kunci layar, sidik jari, pengenalan wajah, atau fitur keamanan lainnya yang tersedia.
11. Selalu waspada terhadap upaya penipuan yang mengatasnamakan Bank, termasuk permintaan data pribadi, *password*, PIN, atau Kode Akses melalui telepon, pesan singkat, atau media lainnya.
12. Apabila menemukan transaksi yang tidak dikenali atau mencurigakan, segera menghubungi *Customer Service Officer* BPR Indra untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.
13. Segera hubungi *Customer Service Officer* BPR Indra apabila mengalami kendala atau gangguan saat bertransaksi di mesin ATM BPR Indra.

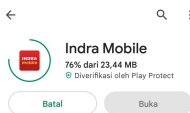
LANGKAH-LANGKAH PENGOPERASIAN

INSTALASI DI *SMARTPHONE* BERBASIS *ANDROID*



AppGallery

1. Ketik "Indra Mobile" di "Google Play Store".



2. Pilih "Install" dan tunggu hingga proses instalasi berakhir. Ikon "Indra Mobile" akan muncul di layar *smartphone*.



3. Berikan *rating* dan ulasan komentar di halaman "Indra Mobile".

INSTALASI DI *SMARTPHONE* BERBASIS *iOS*



1. Ketik "Indra Mobile" di *Apple App Store*.



2. Pilih "Install" dan tunggu hingga proses instalasi berakhir. Ikon "Indra Mobile" akan muncul di layar *smartphone*.



3. Berikan *rating* dan ulasan komentar di halaman "Indra Mobile".

TARIK TUNAI



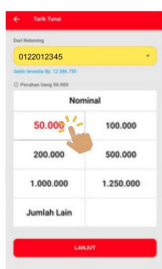
1. Login di Indra Mobile.



2. Pilih menu "Tarik Tunai".



3. Scan QR Code yang muncul di layar mesin ATM.



4. Pilih nominal penarikan. Cek 6-digit Kode Akses yang dikirim ke Indra Mobile.



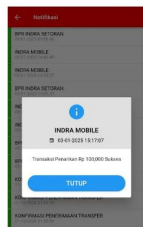
5. Masukkan nomor ponsel yang terdaftar di Bank.



6. Masukkan 6-digit Kode Akses.



7. Ambil uang tunai dari mesin ATM.



8. Periksa notifikasi keberhasilan di Indra Mobile.

PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1. Mekanisme penyampaian pengaduan Nasabah terkait layanan ATM adalah sebagai berikut:

LISAN	TERTULIS
Nasabah dapat menghubungi <i>Customer Service Officer</i> BPR Indra di nomor: (0362) 22800 (Operasional: Senin - Jumat, 08.00 - 15.30 WITA)	✓ <i>Whatsapp</i>: 08155722217 (Operasional: Senin - Jumat, 08.00 - 15.30 WITA) ✓ Surel: cs@bprindra.com ✓ Surat: Kantor Pusat PT BPR Indra Candra (Pelayanan Nasabah), Jl. Pramuka 10, Singaraja 81113, Bali

2. Syarat-syarat penerimaan pengaduan Nasabah sebagai verifikasi:

DATA PRIBADI	DOKUMEN PENDUKUNG
Nama lengkap nasabah	Fotokopi kartu identitas
Nomor rekening	Halaman depan buku tabungan
Nomor telepon yang terdaftar di <i>database</i> Bank	<i>Screenshot</i> layar mesin ATM dan ponsel nasabah ketika terjadi gangguan (jika ada)
Tempat/tanggal lahir	Surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah (jika ada)
Nama gadis ibu kandung	
Lokasi mesin ATM	
Tanggal dan jam kejadian permasalahan	
Nominal penarikan tunai	
Kronologis kejadian	

3. Jangka Waktu Penyelesaian (*Service Level Agreement*):

TOPIK PENGADUAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN (JAM)
Jaringan	12
Mesin ATM	12
Aplikasi Indra Mobile	24

Apabila pengaduan yang diajukan tidak dapat diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan atau Bank membutuhkan waktu lebih lama, maka Bank wajib menginformasikan kepada nasabah baik secara lisan maupun tertulis terkait estimasi jangka waktu penyelesaiannya. Penundaan penyelesaian pengaduan dapat dilakukan apabila:

- a. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor Bank tersebut.
- b. Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank.
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Apabila pengaduan dapat diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan, maka Bank akan menginformasikan kepada nasabah baik secara lisan maupun tertulis bahwa layanan penarikan tunai dari mesin ATM telah dapat digunakan kembali

4. Khusus untuk pengaduan yang diajukan melalui Perwakilan Nasabah, berikut adalah tambahan persyaratan yang harus dilengkapi:
 - a. Fotokopi bukti identitas Perwakilan Nasabah.
 - b. Surat Kuasa dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Nasabah.
 - c. Apabila Perwakilan Nasabah adalah lembaga dan/atau badan hukum, maka lembaga atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.
5. Penyampaian penyelesaian pengaduan Nasabah disampaikan secara via lisan atau via tertulis kepada Nasabah atau Perwakilan Nasabah sebelum jangka waktu penyelesaian/perpanjangan berakhir.

TROUBLESHOOTING

PERMASALAHAN	PENYEBAB UMUM	SOLUSI
Gagal login ke Indra Mobile	Salah memasukkan password 3 kali berturut-turut	Akun terblokir secara otomatis. Nasabah wajib datang ke kantor BPR Indra atau hubungi CSO di (0362) 22800 (Operasional: Senin - Jumat, 08.00 - 15.30 WITA)
Menu tidak muncul/aplikasi error	Nasabah mengganti kartu SIM pada ponsel atau tidak melakukan update aplikasi	Pastikan aplikasi adalah versi terbaru melalui Google Play Store/Apple App Store. Jika tetap gagal, hubungi CSO untuk aktivasi ulang.
QR Code ATM tidak terbaca	Gangguan koneksi internet atau layar ATM kotor/silau	Pastikan sinyal internet stabil atau hubungi Operator Seluler untuk kendala koneksi. Coba posisikan ulang ponsel agar kamera fokus pada QR code.
Uang tidak keluar tapi saldo terpotong	Gangguan koneksi internet	Segera foto layar ATM dan lapor dalam waktu < 1 bulan.
Uang tidak keluar (transaksi gagal)	Saldo tidak cukup, mesin ATM rusak, atau terjadi Force Majeure	Periksa sisa saldo di Indra Mobile.
Tidak menerima Kode Akses	Nomor ponsel yang terdaftar tidak aktif atau tidak sesuai	Pastikan nomor ponsel yang digunakan sama dengan yang terdaftar di Bank. Hubungi Operator Seluler jika terdapat gangguan jaringan.
Kehilangan ponsel	Kartu SIM hilang atau dicuri	Segera ajukan permohonan pemblokiran Indra Mobile ke Bank untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak lain.

Jika kendala tidak terselesaikan melalui langkah di atas, harap siapkan data berikut untuk verifikasi:

- ✓ **Identitas:** Nama lengkap, nomor rekening, dan nomor telepon terdaftar.
- ✓ **Detail Kejadian:** Lokasi mesin ATM, tanggal, jam, serta nominal penarikan.
- ✓ **Bukti Pendukung:** Screenshot layar ponsel atau foto layar mesin ATM saat gangguan terjadi.