

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

AKSES DAN/ATAU PENGGUNAAN LAYANAN, FUNGSI, DAN FITUR INI DIBERIKAN KEPADA NASABAH OLEH PT BPR INDRA CANDRA ("Bank").

DENGAN MENGAKSES DAN/ATAU MENGGUNAKAN INDRA MOBILE, NASABAH MENSETUJUI DAN SEPAKAT UNTUK TERIKAT OLEH SYARAT DAN KETENTUAN BERIKUT. JIKA NASABAH TIDAK MENSETUJUI SALAH SATU DARI SYARAT ATAU KETENTUAN INI, NASABAH HARUS SEGERA MENGHENTIKAN AKSES DAN/ATAU PENGGUNAAN INDRA MOBILE.

1. *Mobile Banking* adalah layanan produk perbankan PT BPR Indra Candra ("Bank") yang dapat diakses secara langsung oleh Nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di aplikasi *Indra Mobile*, dengan menggunakan jaringan internet pada ponsel dikombinasikan dengan media SMS sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
2. *Indra Mobile* adalah aplikasi yang dapat diunduh dari media distribusi aplikasi/software resmi yang ditunjuk Bank yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di ponsel Nasabah untuk melakukan transaksi atau untuk memperoleh informasi.
3. *Password* adalah kombinasi minimal 6 karakter gabungan nomor dan alfabet yang merupakan identifikasi pribadi bagi Nasabah untuk dapat masuk ke dalam aplikasi *Indra Mobile*.
4. PIN (*Personal Identification Number*) adalah 6-digit nomor identifikasi pribadi bagi Nasabah yang hendak melakukan transaksi di *Indra Mobile*.
5. *Quick Response Code* atau QR Code adalah kode 2 dimensi yang dihasilkan oleh *Indra Mobile* atau sarana lainnya yang ditentukan oleh Bank yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan transaksi transfer antar rekening.
6. *Quick Response Code Indonesian Standard* atau QRIS adalah kode 2 dimensi yang distandardisasi untuk pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet digital, atau *mobile banking*.
7. Operator Seluler adalah perusahaan yang menyediakan layanan jaringan telepon seluler.

DEFINISI

8. SMS (*Short Message Service*) adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks dan/atau angka yang dapat diterima dan/atau dikirimkan melalui ponsel.
9. OTP (*One-Time Password*) adalah 6-digit kode akses yang diberikan oleh Bank melalui aplikasi *Indra Mobile* atau melalui SMS sebagai persyaratan untuk melakukan transaksi transfer maupun penarikan tunai di EDC *Android* dan mesin *cardless* ATM.
10. D-DIGI (*Deposito Digital*) adalah produk deposito yang proses pembukaan dan penutupan rekeningnya dilakukan melalui aplikasi *Indra Mobile* dan tidak memerlukan kehadiran nasabah langsung ke kantor PT BPR Indra Candra.
11. *Website* adalah kumpulan halaman yang berisi informasi tertentu dan dapat diakses dengan mudah oleh siapapun, kapanpun, dan di manapun melalui internet. Cara mengakses *website* adalah dengan menuliskan URL di bagian alamat *website* di *browser*. Informasi terkait PT BPR Indra Candra dapat dilihat di <https://www.bprindra.com/>.
12. Media sosial adalah suatu *platform* digital yang menyediakan fasilitas untuk melakukan aktivitas sosial bagi setiap penggunaannya. Alamat media sosial PT BPR Indra Candra adalah <https://www.instagram.com/bprindra> dan <https://www.facebook.com/facebook>.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

AKTIVASI

1. Setiap Nasabah yang memiliki rekening Tabungan Plus dan Tabungan Plus Maxi di PT BPR Indra Candra berhak untuk memperoleh dan menggunakan layanan *Indra Mobile*.
2. Untuk dapat menggunakan *Indra Mobile*, Nasabah harus mengunduh dan melakukan instalasi aplikasi *Indra Mobile* di media distribusi aplikasi/software resmi yang ditunjuk Bank yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di ponsel Nasabah.
3. *Mobile operating system* yang dapat mengoperasikan *Indra Mobile* adalah *Android* versi 4.0 ke atas dan *iOS* versi 15.0 ke atas.
4. Aktivasi *Indra Mobile* dapat dilakukan di kantor Bank atau melalui aplikasi *Indra Mobile*.
5. Saat proses aktivasi berhasil dilakukan, *username* dan *password* *Indra Mobile* akan dikirimkan melalui SMS oleh Bank ke ponsel Nasabah dan Nasabah harus saat itu juga melakukan penggantian *password* dan PIN.
6. *Username*, *password*, dan PIN harus diingat dan tidak boleh dicatat dimanapun dan dalam bentuk apapun juga.
7. Nasabah disarankan untuk mengganti *password* dan PIN secara rutin minimal sekali setiap 3 bulan di *Indra Mobile*.
8. Nasabah harus memiliki *SIM Card* Operator Seluler tertentu, melakukan instalasi *Indra Mobile* serta mengganti *password* dan PIN *Indra Mobile* dengan kombinasi yang ditentukan sendiri oleh Nasabah pada saat melakukan aktivasi di *Customer Service Officer* (CSO) Bank atau melalui *Indra Mobile*.
9. Nasabah dapat melakukan penggantian *password* dan PIN *Indra Mobile* setiap saat pada menu *Setting*.
10. Bank berhak untuk mendaftarkan nomor telepon dan nomor seri telepon seluler (*engine serial number*) yang digunakan Nasabah untuk melakukan aktivasi *Indra Mobile* ke dalam *database* Bank.
11. Untuk memastikan keberhasilan proses aktivasi *Indra Mobile*, Nasabah harus memastikan seluruh data pribadinya telah tersimpan dengan benar dan akurat di *database* Bank.
12. Ketidaksesuaian data pribadi yang tersimpan di *database* Bank dengan yang diberikan oleh Nasabah dapat mengakibatkan proses aktivasi *Indra Mobile* terhambat dan tidak dapat diproses oleh sistem Bank.
13. Apabila terdapat perubahan pada data pribadi Nasabah, maka Nasabah wajib segera melaporkan kepada Bank selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak tanggal perubahan.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

KETENTUAN PENGUNAAN

1. Nasabah dapat menggunakan Indra *Mobile* untuk mendapatkan informasi terkait dengan Bank dan/atau melakukan transaksi perbankan yang telah disediakan oleh Bank yang akan diberitahukan oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.
2. Melalui Indra *Mobile*, Nasabah dapat mengakses:
 - a. Informasi rekening tabungan yang terhubung dengan nomor KTP Nasabah
 - b. Informasi rekening deposito yang terhubung dengan nomor KTP Nasabah
 - c. Informasi lokasi, berita, dan status pengajuan kredit
3. Perintah/instruksi yang diberikan oleh Nasabah melalui Indra *Mobile* hanya dapat dilakukan dengan menggunakan nomor telepon dan telepon seluler Nasabah yang telah didaftarkan di Bank, serta setelah Nasabah melakukan aktivasi Indra *Mobile* pada telepon seluler Nasabah.
4. Nasabah wajib memastikan ketersediaan dana pada rekening Nasabah sebelum melakukan transaksi melalui Indra *Mobile*.
5. Nasabah harus mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara benar dan lengkap. Sebagai tanda persetujuan, Nasabah wajib memasukkan PIN Indra *Mobile* dan OTP setiap melakukan transaksi finansial dan transaksi lainnya yang ditentukan oleh Bank.
6. Setiap instruksi dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar dan mengikat Nasabah, serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
7. Bank berhak menentukan limit atas transaksi yang dilakukan Nasabah melalui Indra *Mobile*. Apabila Nasabah melakukan transaksi di atas limit, maka akan muncul pesan pemberitahuan perihal penolakan dalam layar Indra *Mobile*.
8. Limit transaksi di Indra *Mobile* diatur dalam Pembatasan Limit Transaksi Indra *Mobile* yang dikeluarkan oleh Bank yang juga dapat dilihat di <https://bprindra.com/indra-mobile/>.
9. Bank berhak untuk mengubah limit transaksi di Indra *Mobile* yang akan diberitahukan oleh Bank dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai dengan aturan yang diterbitkan oleh Bank berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
10. Bank menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Nasabah sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan nomor telepon, telepon seluler, *password*, PIN Indra *Mobile* dan/atau OTP. Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna nomor telepon, telepon seluler, *password*, dan PIN Indra *Mobile* dan/atau OTP atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud, oleh karena itu instruksi tersebut adalah sah dan mengikat Nasabah secara hukum.
11. Segala transaksi yang telah diinstruksikan oleh Nasabah kepada Bank tidak dapat dibatalkan dengan alasan apapun.
12. Nasabah wajib melakukan pengecekan dan peningkatan versi (*upgrade*) aplikasi Indra *Mobile* melalui media distribusi aplikasi resmi atas permintaan Bank atau berdasarkan notifikasi *update* yang dikeluarkan oleh media distribusi aplikasi resmi.
13. Kelalaian Nasabah dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) aplikasi Indra *Mobile* mengakibatkan Nasabah tidak dapat menggunakan Indra *Mobile* atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di aplikasi Indra *Mobile*.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

14. Untuk setiap instruksi dari Nasabah atas transaksi finansial yang berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi yang akan tersimpan di dalam *inbox* di aplikasi *Indra Mobile* dan di surat elektronik, sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah dijalankan oleh Bank dengan ketentuan:
 - a. *Inbox* pada telepon seluler dan surat elektronik Nasabah tidak penuh
 - b. Tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi dan Operator Seluler
15. Bank berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah jika saldo rekening Nasabah di Bank tidak mencukupi untuk melakukan transaksi yang bersangkutan atau rekening Nasabah diblokir atau transaksi telah melewati limit yang ditetapkan oleh Bank.
16. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi melalui *Indra Mobile* yang dikirim kepada Bank. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
17. Catatan, *tape/cartridge*, hasil *printout* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain yang terdapat pada Bank merupakan alat bukti yang sah dan mengikat atas instruksi dari Nasabah yang dijalankan oleh Bank.
18. Nasabah menyetujui dan mengakui keabsahan, kebenaran, atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang dikirim secara elektronik oleh Bank, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi yang dijalankan oleh Bank, *tape/cartridge*, hasil *printout* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain yang terdapat pada Bank. Semua sarana dan dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah dan mengikat atas transaksi-transaksi perbankan

KETENTUAN PENGGUNAAN

yang dilakukan oleh Nasabah melalui *Indra Mobile*, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.

19. Dengan melakukan transaksi melalui *Indra Mobile*, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun dokumen tidak dibuat secara tertulis dan/atau dokumen tidak ditandatangani oleh Nasabah dan Bank.
20. Operator Seluler berhak mengenakan biaya kepada Nasabah untuk setiap transaksi, baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dilakukan.
21. Bank berhak mengenakan biaya kepada Nasabah untuk setiap transaksi yang berhasil dilakukan melalui *Indra Mobile*.
22. Maksimal 30 data transaksi terakhir tersimpan dan dapat dilihat oleh Nasabah di menu Notifikasi.
23. Nasabah setuju bahwa Bank berhak untuk menyimpan dan menggunakan data personal Nasabah yang melekat pada telepon seluler yang digunakan Nasabah untuk mengunduh *Indra Mobile* antara lain untuk kenyamanan dan keamanan Nasabah dalam bertransaksi serta untuk kepentingan promosi produk perbankan Bank.
24. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank berhak untuk menginformasikan nama, nomor rekening, dan/atau data transaksi Nasabah yang dilakukan melalui *Indra Mobile* kepada pihak lain yang terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh Nasabah.
25. Saat Nasabah melakukan transaksi transfer, Nasabah wajib memastikan kebenaran nama, nomor rekening tujuan, dan nominal transaksi. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan transaksi transfer yang

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kesalahan nama, nomor rekening tujuan dan/atau nominal transaksi.

26. Saat Nasabah melakukan transaksi pembayaran tagihan dan pengisian ulang pulsa/dompot elektronik, Nasabah wajib memastikan kebenaran data nomor pelanggan, nomor telepon, dan nama yang tertera di aplikasi. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan transaksi pembayaran yang dilakukan Nasabah, termasuk kerugian yang timbul karena kesalahan nomor pelanggan, nomor telepon, dan nama.
27. Bank berhak menutup atau menonaktifkan layanan *Indra Mobile* di telepon seluler Nasabah antara lain apabila *Indra Mobile* digunakan untuk melakukan suatu tindakan melanggar hukum.
28. Informasi lebih lanjut terkait limit transaksi, biaya transaksi, manfaat dan cara pengoperasian *Indra Mobile* dapat dilihat di <https://www.bprindra.com/indra-mobile/>.

KETENTUAN PENGUNAAN

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

PIN, USERNAME, PASSWORD, OTP, DAN KEWAJIBAN NASABAH

1. PIN, *username*, *password*, dan OTP hanya dapat diketahui dan digunakan oleh Nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah dianjurkan untuk tidak menggunakan kombinasi kode yang mudah ditebak, seperti tanggal lahir, alamat, nomor telepon, nomor KTP, nomor plat kendaraan, dan lain sebagainya.
3. Nasabah wajib merahasiakan PIN, *username*, *password*, dan OTP dengan cara:
 - a. Tidak memberitahukan PIN, *username*, *password*, dan OTP kepada orang lain termasuk kepada anggota keluarga, orang terdekat Nasabah, maupun karyawan Bank.
 - b. Tidak menyimpan PIN, *username*, *password*, dan OTP pada ponsel, benda-benda lainnya atau sarana apa pun yang memungkinkan PIN, *username*, *password*, dan OTP diketahui oleh orang lain.
 - c. Berhati-hati dalam menggunakan PIN, *username*, *password*, dan OTP agar tidak terlihat oleh orang lain.
 - d. Tidak menggunakan PIN, *username*, dan *password* yang ditentukan atau dipilihkan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya dan nomor telepon.
4. Segala penyalahgunaan PIN, *username*, *password*, dan OTP merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan PIN, *username*, *password*, dan OTP.
5. Penggunaan PIN, *username*, *password*, dan OTP pada Indra Mobile mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
6. Nasabah setiap saat dapat mengubah PIN dan *password* melalui menu *Setting* di Indra Mobile.
7. Apabila SIM Card Operator Seluler atau telepon seluler milik Nasabah kedaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah harus segera memberitahukan hal tersebut kepada kantor PT BPR Indra Candra terdekat untuk dilakukan deaktivasi Indra Mobile. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor telepon, telepon seluler, PIN, *username*, *password*, dan OTP yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari Bank menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
8. Nasabah wajib memastikan hanya menggunakan/mengunduh aplikasi/*file* yang valid dari sumber yang dapat dipercaya serta menghindari upaya permintaan dari siapapun untuk mengunduh atau memberikan data pribadi milik Nasabah baik secara lisan maupun tertulis.
9. Nasabah wajib memastikan bahwa telepon seluler yang digunakan untuk bertransaksi menggunakan Indra Mobile bebas dari virus, *malware*, dan/atau hal lainnya yang dapat merugikan Nasabah.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

ONE-TIME PASSWORD (OTP)

1. Nasabah wajib melakukan permintaan OTP melalui aplikasi *Indra Mobile* sebelum Nasabah dapat melanjutkan transaksi tarik tunai dan/atau transfer tanpa kartu di EDC *Android* atau di mesin *cardless* ATM PT BPR Indra Candra.
2. OTP hanya dapat digunakan oleh Nasabah selama jangka waktu tertentu yang akan diberitahukan oleh Bank pada pesan OTP tersebut.
3. Nasabah wajib menyimpan dan merahasiakan OTP dengan baik serta tidak membagikannya kepada anggota keluarga, orang terdekat, maupun karyawan Bank atas alasan apapun juga.
4. Nasabah wajib merahasiakan OTP dengan cara:
 - a. Tidak memberitahukan OTP kepada orang lain termasuk kepada anggota keluarga, orang terdekat Nasabah maupun karyawan bank.
 - b. Berhati-hati dalam menggunakan OTP agar tidak terlihat oleh orang lain.
 - c. Segera menghapus OTP dari telepon seluler setelah membaca dan mengingatnya.
5. Segala penyalahgunaan OTP merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat dari penyalahgunaan OTP.
6. Penggunaan OTP pada EDC *Android* dan mesin *cardless* ATM PT BPR Indra Candra mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah.
7. Nasabah wajib memastikan hanya menggunakan/mengunduh aplikasi/*file* yang valid dari sumber yang dapat dipercaya serta menghindari upaya permintaan dari siapapun untuk mengunduh atau memberikan data pribadi milik Nasabah baik secara lisan maupun tertulis.
8. Apabila *SIM Card* Operator Seluler atau telepon seluler milik Nasabah kedaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, Nasabah harus segera memberitahukan hal tersebut kepada kantor PT BPR Indra Candra terdekat untuk dilakukan deaktivasi *Indra Mobile*. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor telepon, telepon seluler, PIN, *username*, *password*, dan OTP yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari Bank menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
9. Nasabah wajib memastikan bahwa telepon seluler yang digunakan untuk bertransaksi menggunakan *Indra Mobile* bebas dari virus, *malware*, dan/atau hal lainnya yang dapat merugikan Nasabah.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

DEAKTIVASI INDRA MOBILE

1. Layanan Indra *Mobile* akan dideaktivasi apabila Nasabah melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Nasabah salah memasukkan PIN dan *password* Indra *Mobile* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
 - b. Nasabah mengajukan permohonan pemblokiran rekening kepada PT BPR Indra Candra.
 - c. Nasabah mengajukan permohonan deaktivasi Indra *Mobile* karena beberapa sebab diantaranya kehilangan telepon seluler/SIM *Card*, lupa *username/password/PIN*, dan mencurigai *username/password/PIN* telah diketahui oleh orang selain Nasabah pemilik rekening.
 - d. Nasabah tidak melakukan transaksi apapun di rekeningnya selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut sejak tanggal transaksi terakhir.
 - e. Nasabah mengajukan penutupan seluruh rekening tabungannya yang terhubung dengan Indra *Mobile*.
 - f. Nasabah memutuskan untuk tidak menggunakan layanan Indra *Mobile*.
2. Bank berhak memblokir akses Indra *Mobile* Nasabah apabila:
 - a. Nasabah tidak melakukan transaksi apapun di rekeningnya selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut sejak tanggal transaksi terakhir.
 - b. Berdasarkan data yang diberikan oleh operator seluler kepada BPR Indra, nomor telepon seluler yang digunakan nasabah terindikasi sudah tidak digunakan lagi oleh nasabah.
 - c. Berdasarkan penilaian/analisis Bank, Nasabah melakukan transaksi finansial di luar batas penggunaan yang wajar.
 - d. Nasabah menggunakan fasilitas Indra *Mobile* untuk melakukan tindakan yang melanggar hukum.
3. Deaktivasi Indra *Mobile* dapat dilakukan di kantor Bank maupun melalui *website* <https://bprindra.com/deaktivasisimb/>.
4. Kesalahan memasukkan *password* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut atau penggantian SIM *Card* yang terpasang pada telepon seluler dengan SIM *Card* lain dapat mengakibatkan menu Indra *Mobile* tidak dapat diakses oleh Nasabah.
5. Dalam hal Nasabah salah memasukkan *password* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut saat bertransaksi di Indra *Mobile*, maka PIN dan *username* tidak dapat digunakan oleh Nasabah dan dalam hal ini Nasabah harus datang ke kantor BPR Indra untuk membuka blokir dan melakukan aktivasi ulang.
6. Nasabah dilarang untuk menyalin Indra *Mobile* pada telepon seluler lainnya. Hasil salinan Indra *Mobile* tersebut tidak dapat digunakan oleh Nasabah.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

1. Dalam hal Nasabah mengalami kendala sehubungan dengan rekening tabungan, rekening deposito, transaksi maupun layanan Indra *Mobile*, keluhan dapat disampaikan secara tertulis kepada Kantor Pusat PT BPR Indra Candra, melalui surel di cs@bprindra.com, dan melalui *Official WhatsApp* BPR Indra di nomor 08155722217 dengan melampirkan foto identitas diri Nasabah dan dokumen pendukung lainnya.
2. Bank akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di PT BPR Indra Candra, selambat-lambatnya 7 hari kerja sejak diterimanya keluhan tersebut.
3. Keluhan Nasabah yang disampaikan kepada Bank setelah 3 (tiga) bulan atau lebih sejak tanggal transaksi tidak akan dilayani.

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

PENANGANAN KELUHAN NASABAH

FORCE MAJEURE

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

1. Fasilitas Indra *Mobile* akan berakhir jika Nasabah mengajukan permohonan pengakhiran Indra *Mobile* kepada Bank, dikarenakan antara lain Nasabah menutup semua rekening yang terhubung dengan Indra *Mobile* atau hal-hal lainnya yang diputuskan atas keinginan Nasabah sendiri.
2. Bank berhak mengakhiri pemberian fasilitas Indra *Mobile* kepada Nasabah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu antara lain apabila:
 - a. Nasabah menggunakan fasilitas Indra *Mobile* untuk melakukan suatu tindakan yang melanggar hukum.
 - b. Bank mengetahui dan memperoleh bukti yang sah bahwa Nasabah telah meninggal dunia.
 - c. Berdasarkan data yang diberikan oleh Operator Seluler kepada Bank, nomor ponsel yang digunakan Nasabah untuk melakukan aktivasi Indra *Mobile* terindikasi sudah tidak digunakan lagi oleh Nasabah (*recycled*).
 - d. Berdasarkan penilaian Bank, Nasabah menggunakan Indra *Mobile* di luar batas penggunaan yang wajar.

PENGAKHIRAN INDRA MOBILE

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

1. Meskipun Bank berupaya untuk berhati-hati dalam menyiapkan konten *Indra Mobile*, konten tersebut diberikan atas dasar 'SEBAGAIMANA ADANYA' dan 'SEBAGAIMANA DIBERIKAN'. Sepanjang diizinkan oleh Hukum yang Berlaku, tidak ada jaminan dalam bentuk apa pun, tersirat, tersurat maupun menurut undang-undang, termasuk tanpa pembatasan, jaminan kepemilikan, dapat diperjualbelikannya, kualitas yang memuaskan, kesesuaiannya untuk suatu tujuan, akurasi, keandalan, dan kebebasan dari Perangkat perusak (*Malware*), *email phishing*, yang diberikan sehubungan dengan *Indra Mobile*, atau kontennya, termasuk Tautan Pihak Ketiga apa pun.
2. Konten *Indra Mobile* diberikan hanya untuk informasi umum dan tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan investasi, usaha, atau komersial tertentu. Nasabah harus setiap saat berkonsultasi dengan penasihat profesional dan mendapatkan verifikasi independen atas informasi dan data tersebut sebelum membuat keputusan berdasarkan hal tersebut.
3. Nasabah mengakui, memahami dan menerima bahwa sifat melekat dari internet dan/atau layanan telekomunikasi adalah sedemikian rupa sehingga transmisi dapat terkena gangguan, intersepsi, peretasan, fluktuasi, ketidaktepatan, cacat, kerusakan, kehilangan, kesalahan koneksi, pemadaman transmisi, keterlambatan atau kegagalan transmisi dan/atau transmisi data yang salah, kacau atau tidak lengkap.
4. Sepanjang diizinkan oleh Hukum yang berlaku, Bank tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan, gangguan, kegagalan, penutupan atau kegagalan pemakaian (malfungsi) dalam fasilitas internet atau komunikasi yang bukan di bawah pengendalian yang wajar dari Bank atau kecuali jika disebabkan oleh itikad buruk,

PERNYATAAN UNTUK MELEPASKAN TANGGUNG JAWAB

kesalahan yang disengaja, atau kelalaian yang nyata dari Bank yang dapat mempengaruhi ketepatan, keaslian atau ketepatan waktu dari transmisi apa pun yang dapat dikirim.

5. Meskipun Bank berupaya untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang diperlukan, Nasabah bertanggung jawab untuk keselamatan dan keamanan dari akses dan penggunaan *email* Anda, layanan pesan singkat (SMS), dan seluruh pesan lainnya yang dikirim melalui Internet, *Indra Mobile*, atau ponsel Nasabah. Sepanjang diizinkan oleh Hukum yang Berlaku, Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan yang ditimbulkan atau dialami oleh Nasabah sehubungan dengan atau timbul dari surel (*email*), SMS, dan pesan lainnya apa pun yang dikirim (baik kepada Bank, atau oleh Bank) melalui Internet, *Indra Mobile*, atau ponsel Nasabah kecuali jika disebabkan oleh itikad buruk, kesalahan yang disengaja, atau kelalaian yang nyata dari Bank.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

1. Kecuali dinyatakan sebaliknya dalam Indra *Mobile*, maka paten, hak cipta, rahasia dagang, merek dagang, merek layanan, grafik, gambar, logo, dan seluruh hak kekayaan intelektual lainnya dalam Indra *Mobile* dan kontennya; termasuk peningkatan, pengembangan, ide, konsep, kecakapan atau teknik yang dikirimkan melalui Indra *Mobile* (secara bersama-sama disebut "**Kekayaan Intelektual**") dimiliki oleh Bank.
2. Tidak ada bagian dari Perjanjian ini yang dapat digunakan, diunduh, diproduksi ulang, didistribusikan, diterbitkan, dimodifikasi, ditampilkan, disiarkan, dipertautkan (*hyperlinked*) atau ditransmisikan dengan cara atau dengan sarana apa pun atau disimpan dalam sistem pencarian informasi tanpa izin tertulis sebelumnya dari Bank. Lebih lanjut, Nasabah tidak dapat, tanpa izin tertulis sebelumnya dari Bank: (a) menyisipkan tautan (*hyperlink*) ke Indra *Mobile* atau bagian apa pun daripadanya di situs web lain atau 'mencerminkan' materi apa pun yang terkandung pada Indra *Mobile* di server lain, atau situs web; dan/atau (b) menyisipkan tautan ke Indra *Mobile*.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

Bank dapat memberikan tautan ke situs web, perangkat lunak, aplikasi seluler dan *platform* yang dimiliki, dikendalikan, atau ditawarkan oleh pihak ketiga ("Tautan Pihak Ketiga"). Akses ke dan penggunaan Tautan Pihak Ketiga tersebut tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku untuk akses dan/atau penggunaan tersebut. Untuk menghindari keraguan, dengan membuat tautan ke Tautan Pihak Ketiga, Bank tidak akan ditafsirkan mendukung atau merekomendasikan produk atau layanan apa pun yang ditawarkan, atau memverifikasi informasi apa pun yang terkandung dalam Tautan Pihak Ketiga tersebut. Nasabah bertanggung jawab untuk membuat penilaian sendiri atau mendapatkan saran dari penasihat independen sebagaimana diperlukan mengenai setiap dan seluruh informasi, bahan, produk atau layanan (atau kegagalan apa pun) yang terkandung dalam atau ditawarkan pada Tautan Pihak Ketiga tersebut yang ditautkan dengan Indra Mobile.

Setiap informasi pribadi yang dikumpulkan melalui Indra Mobile akan diproses sesuai dengan Pemberitahuan Privasi untuk PT BPR Indra Candra.

TAUTAN

PENGUNAAN INFORMASI PRIBADI

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

KETERSEDIAAN

1. Indra *Mobile* tidak dimaksudkan untuk distribusi ke, atau digunakan oleh, orang atau badan apa pun di yurisdiksi atau negara mana pun dimana distribusi atau penggunaan tersebut akan bertentangan dengan hukum atau peraturan setempat.
2. Bank dapat mengakhiri akses dan/atau penggunaan Indra *Mobile* Nasabah dengan pemberitahuan tertulis 30 Hari Kerja sebelum pengakhiran berlaku, atau dalam pemberitahuan yang lebih singkat jika sesuai dengan Hukum yang Berlaku.
3. Tanpa mengesampingkan apa pun dalam Indra *Mobile*, kelayakan Nasabah atas seluruh produk dan layanan pada Indra *Mobile* tunduk pada penerimaan Bank. Bank berhak untuk menolak memproses permohonan Nasabah untuk mengakses Indra *Mobile* dan Bank akan memberi tahu Nasabah mengenai penolakan Bank beserta alasannya sesuai dengan Hukum yang Berlaku.
4. Konten Indra *Mobile* dan/atau konten yang tersedia melalui Indra *Mobile*, termasuk syarat dan ketentuan ini, dari waktu ke waktu dan sewaktu-waktu dapat diubah dan dimodifikasi, dihapus atau diganti atas kebijakan Bank. Bank akan memberitahu Nasabah mengenai setiap perubahan atau modifikasi terhadap syarat dan ketentuan yang ada saat ini, 30 Hari Kerja sebelum perubahan atau modifikasi tersebut berlaku efektif melalui sumber yang Bank anggap tepat, atau dalam periode pemberitahuan yang lebih singkat jika Bank diminta untuk segera membuat perubahan atau modifikasi tersebut berdasarkan atau sesuai dengan Hukum yang Berlaku.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

Sepanjang diizinkan oleh Hukum yang berlaku, Bank tidak akan bertanggung jawab dengan cara apa pun atas segala kerusakan, kerugian atau pengeluaran termasuk tanpa pembatasan, kerusakan langsung, tidak langsung, khusus, atau konsekuensial, atau kerugian ekonomi yang timbul dari atau sehubungan dengan:

- a. Akses atau penggunaan *Indra Mobile* Nasabah, atau ketidakmampuan Nasabah untuk mengakses atau menggunakan *Indra Mobile*;
- b. Setiap instruksi atau transaksi yang dilakukan melalui *Indra Mobile*;
- c. Setiap kerugian atau penyalahgunaan atau pengungkapan informasi yang tidak sah, termasuk informasi nasabah; atau kegagalan sistem, *server* atau koneksi, kesalahan, kelalaian, gangguan, intersepsi, keterlambatan dalam pengoperasian atau transmisi, atau virus komputer, serangan dunia maya, *email phishing*, *spyware*, *worm*, perangkat lunak logis, *bomb*, *Trojan horse* atau komponen-komponen berbahaya serupa lainnya.

kecuali kerusakan atau kerugian tersebut disebabkan oleh itikad buruk, kesalahan yang disengaja, atau kelalaian yang nyata dari Bank.

PENGECEUALIAN KEWAJIBAN

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

LAIN-LAIN

1. Bukti transaksi yang dilakukan oleh Nasabah melalui *Indra Mobile* adalah mutasi yang tercatat pada rekening yang dapat dilihat langsung di *Indra Mobile* atau di buku tabungan (jika dicetak).
2. Setiap keluhan terkait *Indra Mobile* harus disampaikan oleh Nasabah kepada Bank dalam waktu selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal transaksi melalui *Indra Mobile* dilakukan.
3. Nasabah wajib segera melaporkan kepada Bank secara tertulis apabila terjadi perubahan data Nasabah.
4. Nasabah dapat mendatangi kantor PT BPR Indra Candra terdekat atau menghubungi *Customer Service Officer* Bank melalui *Official WhatsApp* di nomor 08155722217 atau telepon di (0362) 22800 atas setiap permasalahan yang berkenaan dengan transaksi, pemblokiran, dan/atau penutupan layanan *Indra Mobile*.
5. Nasabah harus menghubungi Operator Seluler yang bersangkutan untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan *SIM Card*, jaringan Operator Seluler, jaringan internet pada telepon seluler, tagihan penggunaan dari Operator Seluler, biaya SMS, dan *value added service* Operator Seluler (layanan nilai tambah/layanan konten).
6. Nasabah dengan ini membebaskan Bank dari segala klaim, gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan pemblokiran *Indra Mobile* atau pengakhiran layanan *Indra Mobile* kepada Nasabah berdasarkan Syarat dan Ketentuan *Indra Mobile*.
7. Bank dapat mengubah seluruh maupun sebagian dari Syarat dan Ketentuan *Indra Mobile* ini yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
8. Jika terdapat ketentuan dalam syarat dan ketentuan ini yang diketahui menjadi batal, tidak sah, tidak berlaku atau tidak dapat diberlakukan, maka ketentuan lainnya dari syarat dan ketentuan ini tidak akan terpengaruh.
9. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Nasabah telah membaca dan memahami hal-hal yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan *Indra Mobile* dan tunduk pada Syarat dan Ketentuan *Indra Mobile* serta seluruh ketentuan yang berlaku di Bank yang mengatur mengenai jasa, fasilitas, dan transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *Indra Mobile* yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
10. Syarat dan Ketentuan *Indra Mobile* ini telah disesuaikan dan tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Nasabah mengakui bahwa Nasabah telah membaca dan memahami syarat dan ketentuan ini, termasuk hak dan kewajiban Nasabah dalam Perjanjian ini, dan Nasabah telah mendapatkan saran dari penasihat independen mengenai kesesuaian *Indra Mobile* dengan kebutuhan Nasabah, bersama dengan risiko dan manfaat terkait.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Nasabah setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Syarat dan Ketentuan Indra *Mobile* ini antara Nasabah dengan PT BPR Indra Candra akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
2. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh Nasabah dengan PT BPR Indra Candra, akan diselesaikan melalui fasilitasi perbankan di Otoritas Jasa Keuangan atau mediasi yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah, fasilitasi perbankan, dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam poin 2 di atas, akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Singaraja, dengan tidak mengurangi hak PT BPR Indra Candra untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

FITUR LAYANAN INDRA MOBILE

1. *Reset password* atau *username*
2. Aktivasi *Indra Mobile* secara mandiri
3. Pembukaan rekening tabungan baru
4. Pengecekan status permohonan kredit
5. Pengecekan lokasi jaringan kantor
6. Berita terkini mengenai Bank
7. Tanya jawab (*Frequently Asked Questions*) terkait layanan *Indra Mobile*
8. Info saldo
9. Pengecekan info saldo tabungan
10. Pengecekan info saldo deposito
11. Pengecekan info saldo kredit
12. Pengecekan 5 transaksi terakhir tabungan
13. Pengecekan transaksi berdasarkan jangka waktu transaksi dan periode transaksi tabungan
14. Pengecekan mutasi rekening deposito
15. Pengecekan mutasi rekening kredit
16. Transfer ke rekening di PT BPR Indra Candra
17. Transfer ke rekening bank lain di Indonesia
18. Transfer Rekening Koran
19. Transfer terjadwal
20. Pembayaran tagihan, pengisian pulsa, dan pengisian ulang dompet elektronik melalui fitur *Payment Point Online Bank (PPOB)*
21. Kartu Tabungan *virtual*
22. Penarikan tunai di ATM (segera hadir)
23. Pembukaan rekening D-DIGI (Deposito Digital)
24. *Top-up* tabungan melalui *Virtual Account*
25. *Quick transfer*
26. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)
27. OTP (*One-Time Password*)
28. Profil
29. Penggantian *password*
30. Penggantian PIN
31. Informasi transfer terjadwal
32. *Inbox*
33. Notifikasi
34. Hubungi kami
35. *Terms and privacy*

SYARAT DAN KETENTUAN INDRA MOBILE

HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Nasabah harus melakukan perubahan *password* terlebih dahulu sebelum dapat melakukan transaksi untuk pertama kalinya di *Indra Mobile*.
2. Nasabah harus membuat 6-digit PIN terlebih dahulu sebelum dapat melakukan transaksi untuk pertama kalinya dengan *Indra Mobile*.
3. *Password* harus menggunakan kombinasi alfabet dan angka minimal 6 digit.
4. *Password* bukan merupakan kombinasi yang mudah untuk diketahui atau ditebak oleh orang lain (misal, tanggal lahir, urutan angka, nomor telepon, dan sebagainya).
5. PIN bukan merupakan angka yang mudah untuk diketahui atau ditebak oleh orang lain.
6. Untuk menghindari diketahuinya *password* dan PIN oleh pihak lain, pengguna *Indra Mobile* harus mengingat *password* dan PIN serta tidak mencatatnya di lokasi yang memungkinkan untuk diketahui oleh pihak lain dan/atau memberitahukan *password* dan PIN kepada pihak lain dengan cara atau alasan apapun juga.
7. Nasabah harus rutin memeriksa kebenaran atas seluruh transaksi keuangannya menggunakan fitur "Mutasi Rekening" di *Indra Mobile*.
8. Pengguna *Indra Mobile* bertanggung jawab sepenuhnya atas penyalahgunaan *Indra Mobile* oleh pihak lain yang disebabkan oleh hilangnya telepon seluler atau bocornya *username*, *password*, PIN, dan OTP tersebut yang disebabkan oleh kelalaian pengguna *Indra Mobile*.
9. Apabila Nasabah melakukan transaksi menggunakan EDC *Android*, seluruh bukti *printout* harus disimpan dan dicocokkan dengan data transaksi di fitur "Mutasi Rekening" di *Indra Mobile*.
10. Nasabah dianjurkan untuk mengganti *password* dan PIN secara rutin minimal sekali dalam setiap 3 bulan.
11. Nasabah harus segera menghubungi Bank apabila menemukan transaksi yang mencurigakan di rekeningnya.