

**SYARAT DAN KETENTUAN INTERNET BANKING
PT. BANK MESTIKA DHARMA, Tbk.**

A. DEFINISI

1. Bank adalah PT. Bank Mestika Dharma, Tbk.
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan memiliki rekening simpanan berupa giro dan atau tabungan pada Bank.
3. Nasabah Pengguna adalah Nasabah Bank yang telah terdaftar sebagai pengguna *Internet Banking*.
4. *Internet Banking* adalah pemanfaatan teknologi Internet yang digunakan oleh suatu Bank sebagai media bagi Nasabah Penggunanya untuk melakukan beberapa transaksi perbankan melalui program aplikasi *Browser*.
5. *Mobile Token* adalah suatu program perangkat lunak yang tersimpan di perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *gadget* lainnya yang digunakan untuk mengotentikasi transaksi.
6. *User ID* adalah identitas yang dibuat oleh Nasabah Pengguna pada waktu melakukan registrasi dan digunakan untuk layanan *Internet Banking*.
7. *Password* adalah kata sandi yang dibuat oleh Nasabah Pengguna yang bersifat pribadi dan rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka (alfanumerik) tanpa special karakter dengan panjang 8 (delapan) hingga 12 (dua belas) karakter, dan digunakan untuk layanan *Internet Banking*.
8. PIN (*Personal Identification Number*) adalah suatu deretan 6 angka yang dibuat oleh Nasabah Pengguna pada waktu mengaktifkan *Mobile Token* yang bersifat pribadi dan rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna dan digunakan untuk layanan *Mobile Token*.
9. *Challenge Number* adalah deretan 10 angka yang telah tertera di tampilan konfirmasi ketika Nasabah Pengguna hendak melakukan aktivitas layanan *Internet Banking* dan Nasabah Pengguna wajib memasukkannya ke *Mobile Token* untuk mendapatkan *Response Code* yang akan dimasukkan ke dalam kolom respons yang tersedia.
10. *Response Code* adalah deretan 10 angka yang menjadi kode rahasia sekali pakai yang dihasilkan oleh *Mobile Token* dan digunakan untuk mengotentikasi setiap Transaksi Finansial yang dibuat melalui *Internet Banking*.
11. *Registration Code* adalah kombinasi huruf dan angka yang diperoleh Nasabah Pengguna pada waktu melakukan registrasi layanan *Internet Banking* di *Customer Service* Bank.
12. Layanan Informasi (*Inquiry*) adalah layanan yang disediakan oleh Bank bagi Nasabah Pengguna dalam bentuk penjelasan umum tentang fitur produk/jasa Bank dan penjelasan lainnya seperti informasi batas waktu akhir transaksi, suku bunga dan nilai tukar valuta.
13. Transaksi Perbankan adalah transaksi non finansial dan transaksi finansial.
14. Transaksi Non Finansial adalah layanan informasi dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening seperti informasi saldo, mutasi rekening, perubahan data dan transaksi-transaksi lain sesuai dengan ketentuan Bank.
15. Transaksi Finansial adalah layanan yang disediakan oleh Bank bagi Nasabah Pengguna dalam bentuk transaksi-transaksi yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transaksi pemindahbukuan (*overbooking*), pembayaran tagihan, isi ulang pulsa (*voucher reload*), dan transaksi-transaksi lain yang disediakan dan disetujui oleh Bank.
16. Limit Transaksi Finansial adalah batasan nominal maksimum suatu transaksi yang dapat diberikan oleh Bank baik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku maupun sesuai dengan ketentuan internal Bank.
17. Rekening Utama adalah rekening atas nama Nasabah Pengguna yang berstatus aktif, dan merupakan rekening pertama yang terdaftar pada layanan *Internet Banking* dan digunakan untuk pendebitan biaya yang akan dibebankan sesuai kebijakan Bank.
18. Daftar Rekening adalah semua nomor rekening di semua cabang yang dimiliki oleh Nasabah Pengguna yang telah didaftarkan dan dapat diakses oleh Nasabah Pengguna.
19. Formulir Registrasi adalah formulir yang harus diisi oleh Nasabah Pengguna antara lain paket fasilitas, penambahan, perubahan, dan penutupan layanan *Internet Banking*.
20. Notifikasi adalah layanan pemberitahuan melalui SMS untuk *registration code* dan *e-mail* untuk transaksi berhasil/gagal yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna melalui *Internet Banking*.
21. Fasilitas adalah semua layanan yang tersedia di dalam *Internet Banking* dan yang dapat berubah setiap saat sesuai dengan kebijaksanaan Bank.
22. *Maximum Retry* adalah maksimum Nasabah Pengguna melakukan kesalahan saat *login*, sebelum akhirnya di-*locked* oleh sistem.
23. *Password Validity Day* adalah lamanya masa berlaku password untuk bisa melakukan *login*.
24. *First Time Password Idle Day* adalah kurun waktu Nasabah Pengguna tidak melakukan *login* ke dalam sistem *Internet Banking* setelah Nasabah Pengguna tersebut membuat *User ID* dan *Password* untuk pertama kalinya.
25. *Inactive Period Day* adalah kurun waktu Nasabah Pengguna tidak melakukan *login* ke dalam sistem *Internet Banking* sejak tanggal *login* terakhir.
26. *User Soft Deleted Day* adalah kurun waktu penghapusan *User ID* oleh sistem, jika tidak ada permintaan untuk mengaktifkan sejak *inactive period day*.

27. *Password Expiration Alert Day* adalah kurun waktu pesan peringatan sistem kepada *User ID* sebelum *password validity day*.
28. *Freeze Time* adalah kurun waktu Nasabah Pengguna tidak bisa meminta *registration code* setelah Nasabah Pengguna meminta *registration code* sebanyak 3 (tiga) kali tetapi tidak melakukan pengaktifan.

B. PENDAFTARAN LAYANAN INTERNET BANKING

1. Nasabah Pengguna melakukan registrasi tahap pertama layanan *Internet Banking* melalui *Customer Service*.
2. Nasabah Pengguna harus memiliki *e-mail*.
3. Untuk Nasabah Pengguna Perorangan:
 - a. Harus menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP/SIM/Paspor/ KIMS yang masih berlaku) dan bukti pemilikan pemegang rekening.
 - b. Wajib memiliki kartu ATM.
 - c. Akan mendapatkan notifikasi melalui SMS yang berisi *Registration Code* untuk registrasi yang berhasil.
 - d. Melakukan registrasi tahap dua melalui website www.bankmestika.co.id dengan mencantumkan/menginput *Registration Code*, 4 digit terakhir nomor kartu ATM, 4 digit terakhir nomor rekening utama dan tanggal lahir.
 - e. Membuat 1 (satu) *User ID* dan 1 (satu) *Password* melalui www.bankmestika.co.id yang akan digunakan untuk mengakses layanan *Internet Banking*.
4. Untuk Nasabah Pengguna Perusahaan:
 - a. Harus menunjukkan dokumen-dokumen yang sah sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan terkini.
 - b. Akan mendapatkan notifikasi melalui *PIN Mailer* dan *e-mail* yang berisi *User ID* dan *Password* untuk registrasi yang berhasil.
 - c. Melakukan registrasi tahap dua dengan menggabungkan *Password* yang didapat dari *PIN Mailer* dan *e-mail*.
5. Nasabah dapat melakukan penambahan dan perubahan data rekening milik Nasabah dengan mengisi Formulir Registrasi melalui kantor Bank yang terdekat.
6. Telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan *Internet Banking*.

C. USER ID, PASSWORD, DAN PIN

1. Nasabah Pengguna diberi kebebasan untuk membuat *Password* dan PIN sendiri dan dapat melakukan perubahan atau penggantian sesuai keinginan Nasabah Pengguna.
2. Untuk Nasabah Perorangan:
 - a. *Password validity day* adalah 90 hari.
 - b. Jika setelah 90 hari Nasabah Pengguna tidak melakukan penggantian password maka Nasabah Pengguna akan diminta untuk mengganti password saat *login*.
3. Untuk Nasabah Perusahaan:
 - a. *Password validity day* adalah 30 (tiga puluh) hari.
 - b. Jika setelah 30 (tiga puluh) hari Nasabah Pengguna tidak melakukan penggantian password maka Nasabah Pengguna akan diminta untuk mengganti password saat *login*.
4. *Password* yang sudah pernah digunakan akan dapat digunakan lagi setelah 3 (tiga) kali menggunakan password yang berbeda.
5. Sistem akan memberikan notifikasi kepada Nasabah Pengguna saat *login* ke dalam sistem *Internet Banking* 3 (tiga) hari sebelum *password validity day*.
6. Fitur *Forget Password* di halaman *login* pada website www.bankmestika.co.id dapat di gunakan oleh Nasabah Pengguna apabila:
 - a. Nasabah Pengguna lupa *Password*.
 - b. Nasabah Pengguna salah memasukkan *Password* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut pada hari yang sama.
7. Nasabah Pengguna harus datang langsung ke *Customer Service* untuk melakukan registrasi ulang e-Mestika jika Nasabah Pengguna lupa *User ID* dan/atau alamat *e-mail*.
8. Nasabah wajib mengamankan *User ID*, *Password* dan PIN *Internet Banking* dengan cara :
 - a. Tidak memberitahukan *User ID*, *Password*, dan PIN *Internet Banking* kepada orang lain.
 - b. Tidak mencatatkan *Password* atau PIN *Internet Banking* pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - c. Segera menghapus *PIN Mailer Internet Banking* dan *e-mail* yang berisikan *Password*.
 - d. Mengganti *Password Internet Banking* secara berkala.
 - e. Disarankan untuk tidak menggunakan transaksi *Internet Banking* di komputer yang digunakan oleh umum.
 - f. Pastikan situs internet yang dituju, adalah situs resmi *Internet Banking* yang diinformasikan oleh Bank.
 - g. Pastikan telah melakukan *sign out* segera setelah selesai melakukan transaksi menggunakan *Internet Banking*.
9. Kerahasiaan atas *User ID*, *Password*, dan PIN adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
10. Jangan menggunakan kombinasi PIN yang bersifat data pribadi dan mudah diketahui oleh pihak lain seperti tanggal lahir.
11. Penggunaan *User ID*, *Password*, dan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna sehingga Nasabah Pengguna menyatakan bahwa penggunaan

User ID, *Password* dan *PIN* dalam setiap perintah atas transaksi melalui *Internet Banking* merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melakukan transaksi.

12. Jika terjadi penyalahgunaan *User ID*, *Password* dan *PIN* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab sebagai akibat dari kelalaian Nasabah Pengguna, maka Bank dibebaskan dari segala macam tuntutan.

D. REKENING

1. Rekening yang dapat didaftarkan pada layanan *Internet Banking* harus jenis rekening tunggal (bukan rekening gabungan).
2. Jenis rekening yang dapat didaftarkan pada layanan *Internet Banking* Individual sebagai Rekening Utama adalah rekening jenis Tabungan Mestika dan atau Giro yang memiliki kartu ATM.
3. Jenis rekening selain rekening Tabungan Mestika dan atau rekening Giro dapat didaftarkan pada layanan *Internet Banking* sebagai rekening tambahan untuk keperluan informasi.
4. Rekening Utama dan rekening lainnya yang terdaftar pada layanan *Internet Banking* merupakan data rekening-rekening dalam 1 (satu) CIF Nasabah.

E. PERUBAHAN FASILITAS LAYANAN ATAU LIMIT

1. Nasabah Pengguna Perusahaan diperkenankan untuk mengajukan perubahan fasilitas layanan atau limit transaksi yang telah dimiliki, dan harus disampaikan secara tertulis kepada Bank minimal 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum efektifnya perubahan.
2. Bank memiliki kewenangan untuk menyetujui atau menolak permintaan perubahan fasilitas layanan dan/atau limit transaksi yang diajukan.

F. MOBILE TOKEN

1. *Mobile Token* hanya boleh digunakan oleh Nasabah Pengguna.
2. Setiap Nasabah Pengguna wajib menggunakan *Mobile Token* untuk melakukan otentikasi terhadap Transaksi Finansial.
3. Nasabah Pengguna dapat memperoleh *Mobile Token* dengan cara mengunduh (*download*) pada App Store untuk iOS dan Play Store untuk Android.
4. *Mobile Token* tidak dapat dipergunakan untuk tujuan-tujuan lain selain untuk mengotentikasi Transaksi-transaksi Finansial dan Non Finansial yang telah ditentukan oleh Bank.
5. Nasabah Pengguna diwajibkan menghapus aplikasi *Mobile Token* yang tersimpan di *smartphone* atau *gadget* lainnya apabila hendak mengganti nomor dan merk *smartphone* atau *gadget* lainnya.
6. Nasabah Pengguna disarankan menghubungi *Call Center* Bank atau *Customer Service* Bank terdekat untuk memblokir *User ID* apabila *smartphone* atau *gadget* lainnya hilang, berpindahtangan kepada pihak lain dan lainnya.
7. Jika terjadi penyalahgunaan *Mobile Token* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab sebagai akibat dari kelalaian Nasabah Pengguna, maka Bank dibebaskan dari segala macam tuntutan.

G. AKSES INTERNET BANKING PERUSAHAAN DAN INDIVIDUAL

1. Nasabah Pengguna dapat mengakses layanan *Internet Banking* melalui *website* Bank di alamat www.bankmestika.co.id.
2. Nasabah Pengguna Perorangan dapat mengakses layanan *Internet Banking* dengan memasukkan *User ID*, *Password*, dengan benar.
3. Nasabah Pengguna Perusahaan dapat mengakses layanan *Internet Banking* dengan memasukkan *Company ID*, *User ID*, dan *Password*, dengan benar.
4. Nasabah Pengguna disarankan menghapus *e-mail* ataupun SMS Notifikasi dari Bank yang berisi data registrasi, *password* ataupun perubahannya maupun data transaksi Nasabah Pengguna apabila telah membaca *e-mail* ataupun SMS Notifikasi tersebut.
5. Dengan alasan keamanan Nasabah Pengguna dianjurkan untuk tidak mengakses *Internet Banking* melalui fasilitas layanan internet gratis ataupun layanan *Wi-Fi* gratis.
6. Kerugian yang dialami oleh Nasabah Pengguna sebagai akibat dari penggunaan layanan internet gratis ataupun layanan *Wi-Fi* gratis sebagaimana dimaksudkan dalam angka 5 di atas, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

H. TRANSAKSI

1. Nasabah Pengguna harus mencantumkan atau mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara lengkap dan benar.
2. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang telah tercatat atau dicantumkan pada *Internet Banking* dan Nasabah Pengguna diberikan kesempatan untuk memperbaiki atau membatalkan data transaksi tersebut.
3. Kebenaran atau kesalahan data yang tercatat pada *Internet Banking* sepenuhnya merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna.
4. Transaksi Finansial yang berhasil dilakukan oleh Bank berdasarkan instruksi, maka Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi.
5. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna bila Bank mengetahui dan mempunyai alasan untuk menduga bahwa transaksi tersebut terindikasi transaksi penipuan atau transaksi kejahatan.

I. PEMBUKTIAN

1. Atas transaksi yang dilakukan Nasabah Pengguna melalui e-Mestika, Nasabah Pengguna setuju bahwa *print out* komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang dihasilkan adalah bukti yang sah atas transaksi dari Nasabah Pengguna.
2. Dengan melakukan transaksi melalui layanan *Internet Banking*, Nasabah Pengguna mengakui semua instruksi dan transaksi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah

meskipun tidak dibuatkan dokumen tertulis dan tidak dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.

J. NOMOR TELEPON TERDAFTAR

1. Nasabah Pengguna harus memastikan bahwa nomor telepon kantor dan/atau nomor telepon selular yang didaftarkan untuk keperluan layanan *Internet Banking* sudah benar.
2. Penyalahgunaan nomor telepon kantor dan/atau nomor telepon selular yang didaftarkan pada layanan *Internet Banking* sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

K. ELECTRONIC MAIL (E-MAIL)

1. Nasabah Pengguna wajib untuk mendaftarkan alamat *e-mail* pribadi yang telah dimiliki oleh Nasabah Pengguna untuk pengiriman bukti transaksi berhasil maupun segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan *Internet Banking*.
2. Nasabah Pengguna wajib menjaga kerahasiaan berita (*message*) *e-mail* yang didaftarkan di Bank.
3. Penyalahgunaan alamat *e-mail* yang didaftarkan pada layanan *Internet Banking* sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

L. BIAYA ADMINISTRASI

1. Bank akan membebaskan biaya administrasi secara berkala dan/atau biaya transaksi melalui layanan *Internet Banking*.
2. Bank tetap membebaskan biaya untuk setiap transaksi yang dilakukan Nasabah Pengguna, baik yang berhasil maupun yang gagal.
3. Pendebitan biaya administrasi dan biaya transaksi akan dilakukan secara otomatis oleh sistem.
4. Bank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan biaya administrasi ataupun biaya transaksi yang dibebankan kepada Nasabah Pengguna.

M. FORCE MAJEURE

1. Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan transaksi dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya yang disebabkan oleh kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk bencana alam, keadaan bahaya, konflik bersenjata, huru-hara, keadaan peralatan sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijaksanaan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.
2. Bank tidak bertanggungjawab atas kegagalan transaksi apabila terjadi kerusakan pada aplikasi *Internet Banking* yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Nasabah Pengguna atau sebab-sebab lain seperti: virus (*trojan*, *worms* dan lain-lain), aliran listrik terputus, kerusakan pada perangkat keras (*hardware*) komputer dan lain-lain.

N. PENUTUPAN PENGGUNAAN LAYANAN

Layanan *Internet Banking* akan berakhir jika memenuhi salah satu poin berikut:

1. Nasabah Pengguna mengajukan permohonan penutupan penggunaan layanan *Internet Banking* secara tertulis dengan melengkapi Formulir Penutupan layanan *Internet Banking* yang disediakan oleh Bank melalui kantor Bank terdekat.
2. Nasabah Pengguna menutup rekening yang terdaftar e-Mestika.
3. Bank menemukan adanya penyalahgunaan rekening oleh Nasabah Pengguna dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum.
4. Bank melaksanakan suatu kewajiban untuk penghentian akses layanan *Internet Banking* karena keharusan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Bank menghentikan pemberian jasa layanan tersebut dengan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah Pengguna baik secara lisan ataupun tulisan.
6. Nasabah Pengguna tidak melakukan aktivitas di layanan *Internet Banking* selama 90 hari kalender.

O. PERUBAHAN SYARAT DAN KETENTUAN

Bank sewaktu-waktu dapat merubah, melengkapi dan/atau mengganti Syarat dan Ketentuan *Internet Banking* PT. Bank Mestika Dharma Tbk. dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna melalui sarana media yang dianggap baik dan tepat oleh Bank. Setiap perubahan atas syarat dan ketentuan ini mengikat pada Nasabah Pengguna.

P. LAIN-LAIN

Nasabah Pengguna dapat menghubungi *Customer Service* Bank Mestika atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan *Internet Banking*.

Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan ini sebagaimana dari waktu ke waktu oleh Bank dapat diubah, ditambah atau diperbaharui dengan mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, khususnya di bidang Perbankan, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank serta aturan-aturan dan kebiasaan-kebiasaan lain yang berlaku pada waktu dan di tempat tindakan dan persetujuan tersebut dilaksanakan dan Pemohon wajib mematuhi, tunduk terikat pada perubahan, tambahan atau pembaharuan tersebut. Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan umum yang berlaku di Bank.