

**SYARAT DAN KETENTUAN
INTERNET BANKING CORPORATE
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 rekening badan usaha/korporasi pada Bank.
3. Nasabah Pengguna adalah Nasabah Bank (badan usaha/korporasi) yang telah terdaftar sebagai pengguna *Internet Banking Corporate*.
4. *Internet Banking Corporate* adalah pemanfaatan teknologi Internet yang digunakan oleh suatu Bank sebagai media bagi Nasabah Pengguna untuk melakukan beberapa jenis transaksi perbankan melalui program aplikasi *Browser*.
5. *Mobile Token Corporate* selanjutnya disebut *Mobile Token* adalah suatu program perangkat lunak yang ada pada aplikasi *Mestika Token Corporate* yang digunakan untuk mengotentikasi transaksi dari *Internet Banking Corporate* Bank Mestika.
6. *Company ID* dan/atau *User ID* adalah identitas yang dibuat oleh Nasabah Pengguna pada saat melakukan pendaftaran yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka (alfanumerik) dengan jumlah 6 (enam) hingga 12 (dua belas) karakter, dan digunakan untuk layanan *Internet Banking Corporate*.
7. *Corporate Admin* adalah identitas yang dibuat oleh sistem terkait pengoperasian layanan *Internet Banking Corporate* oleh Nasabah Pengguna yang terdiri dari *Sysadmin 1* dan *Sysadmin 2* untuk melakukan *register token*, *approve token*, *lock/unlock token* dan *lock/unlock user*.
8. *Corporate User* adalah identitas yang dibuat oleh sistem terkait pengoperasian layanan *Internet Banking Corporate* oleh Nasabah Pengguna yang berupa *role Maker*, *role Approval* dan *role Releaser* yang bertugas untuk *create*, *approve*, *release* dan *reject* transaksi.
9. *Password Internet Banking Corporate* selanjutnya disebut *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 kapital, huruf kecil dan angka (alfanumerik), karakter spesial (! @ % * _ + - = . ,) dengan jumlah 8 (delapan) hingga 12 (dua belas) karakter, dan digunakan untuk layanan *Internet Banking Corporate*.
10. PIN (*Personal Identification Number*) *Mobile Token* selanjutnya disebut PIN adalah suatu deretan angka (terdiri dari 6 digit) yang dibuat oleh Nasabah Pengguna pada saat mengaktifasi *Mobile Token* yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna. PIN digunakan untuk layanan *Mobile Token*.
11. *Challenge Number* adalah deretan angka (terdiri dari 8 digit) yang tertera pada halaman konfirmasi ketika Nasabah Pengguna hendak melakukan aktivitas layanan *Internet Banking Corporate* dan Nasabah Pengguna wajib memasukkannya pada *Mobile Token* untuk mendapatkan *Response Code* yang akan dimasukkan ke dalam kolom *response* yang tersedia.
12. *Response Code* adalah deretan 10 (sepuluh) angka yang menjadi kode rahasia sekali pakai yang dihasilkan oleh *Mobile Token* dan digunakan untuk mengotentikasi setiap Transaksi Finansial dan Transaksi Non-Finansial yang dilakukan melalui *Internet Banking Corporate*.
13. Layanan Informasi (*Inquiry*) adalah layanan yang disediakan oleh Bank bagi Nasabah Pengguna dalam bentuk informasi umum tentang batas waktu akhir transaksi, nilai tukar valuta, dan riwayat transaksi.
14. Transaksi Perbankan adalah transaksi non finansial dan transaksi finansial.
15. Transaksi Non Finansial adalah layanan informasi dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening.
16. Transaksi Finansial adalah layanan yang disediakan oleh Bank bagi Nasabah Pengguna dalam bentuk transaksi yang berdampak pada perubahan saldo rekening.
17. Limit Transaksi Finansial adalah batasan nominal maksimum suatu transaksi yang dapat diberikan oleh Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan/atau sesuai dengan ketentuan internal Bank.
18. Rekening Utama adalah rekening atas nama Nasabah Pengguna yang berstatus aktif, dan merupakan rekening pertama yang terdaftar pada layanan *Internet Banking Corporate* dan digunakan untuk pendebitan biaya yang akan dibebankan sesuai kebijakan internal Bank.
19. Daftar Rekening adalah semua nomor rekening yang dimiliki oleh Nasabah Pengguna dan telah didaftarkan serta dapat diakses oleh Nasabah Pengguna.
20. Formulir Aplikasi *Internet Banking Corporate* adalah formulir yang harus diisi oleh Nasabah Pengguna pada saat pendaftaran/penambahan/perubahan/aktivasi ulang/penutupan layanan/lainnya pada *Internet Banking Corporate*.
21. Notifikasi adalah layanan pemberitahuan melalui SMS dan/atau *e-mail* kepada Nasabah Pengguna layanan *Internet Banking Corporate*.

22. Fasilitas adalah semua layanan yang tersedia di dalam layanan *Internet Banking Corporate* dan dapat berubah setiap saat sesuai dengan kebijakan internal Bank.
23. *Maximum Retry* adalah maksimum kesalahan *Password* yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna sebanyak 3 (tiga) kali pada saat hendak *login* sebelum akhirnya dikunci oleh sistem.
24. *Password Validity Day* adalah lamanya masa berlaku *Password* khusus untuk Nasabah Pengguna *Internet Banking Corporate*.
25. *User Soft Deleted Day* adalah kurun waktu penghapusan *User ID* khusus untuk Nasabah Pengguna *Internet Banking Corporate* yang dilakukan oleh sistem, jika tidak ada *login* pada layanan *Internet Banking Corporate* selama periode waktu tertentu.

B. REKENING

1. Rekening yang dapat didaftarkan pada layanan *Internet Banking Corporate* harus berupa rekening badan usaha/korporasi.
2. Rekening Utama dan rekening lainnya yang terdaftar pada layanan *Internet Banking Corporate* merupakan data rekening - rekening dalam 1 (satu) CIF Nasabah.
3. Maksimum nilai simpanan yang dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) per Nasabah pada Bank adalah Rp 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).
4. Informasi tingkat bunga penjaminan dapat diakses melalui <https://apps.lps.go.id/BankPesertaLPSRate>.
5. Nasabah dengan ini memberikan hak dan wewenang kepada Bank untuk melakukan penundaan transaksi/penghentian sementara transaksi/pemblokiran rekening, penolakan transaksi, dan/atau penutupan terhadap rekening, dalam hal:
 - a. Nasabah tidak memenuhi ketentuan hukum yang berlaku;
 - b. Nasabah tidak memberikan informasi dan dokumen pendukung sesuai ketentuan hukum yang berlaku;
 - c. Nasabah diketahui dan/atau patut diduga menggunakan dokumen palsu dan/atau memberikan data/informasi yang tidak benar kepada Bank;
 - d. Nasabah menyampaikan informasi yang diragukan kebenarannya;
 - e. Nasabah memiliki sumber dana transaksi yang diketahui dan/atau patut diduga berasal dari hasil tindak pidana;
 - f. Nasabah diketahui dan/atau patut diduga memiliki rekening untuk menampung harta kekayaan yang berasal dari hasil tindak pidana;
 - g. Terdapat perintah regulator atau instansi lainnya yang memiliki kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - h. Nasabah termasuk Pemilik Manfaat (*Beneficial Owner*) masuk dalam Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris dan/atau Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massa;
 - i. Nasabah termasuk Pemilik Manfaat (*Beneficial Owner*) masuk dalam Daftar Pihak yang Diduga Terkait Judi Daring dan/atau Daftar Terduga Pendanaan Terorisme;
 - j. Nasabah termasuk Pemilik Manfaat (*Beneficial Owner*) berasal dari Negara dengan status *High-Risk Jurisdictions Subject to a Call for Countermeasures* berdasarkan publikasi *The Financial Action Task Force on Money Laundering* (FATF);
 - k. Berdasarkan penilaian dan/atau sistem analisa Bank, Nasabah melakukan transaksi mencurigakan dan/atau diluar batas penggunaan yang wajar dan/atau transaksi yang termasuk dalam kategori *fraud*.

C. NOMOR TELEPON TERDAFTAR

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

D. ELECTRONIC MAIL (E-MAIL)

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

E. PENDAFTARAN LAYANAN INTERNET BANKING CORPORATE

1. Nasabah Pengguna melakukan registrasi tahap pertama layanan *Internet Banking Corporate* melalui *Customer Service*.
2. Nasabah Pengguna harus memiliki *e-mail*, nomor telepon seluler dan nomor telepon kantor (opsional) yang terdaftar pada Bank Mestika.
3. Nasabah Pengguna bersedia menginformasikan dan menyerahkan dokumen-dokumen yang sah sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan terkini untuk difotokopi (sebagai arsip data Nasabah di Bank) dan bukti pemilikan pemegang rekening.
4. Nasabah Pengguna akan mendapatkan notifikasi melalui SMS dan *e-mail* yang berisi *Password* untuk registrasi yang berhasil.
5. Melakukan registrasi tahap dua dengan menggabungkan *Password* yang didapat dari SMS dan *e-mail*.
6. Nasabah dapat melakukan pengkinian terkait informasi data nasabah dengan mengisi Formulir Identitas Nasabah melalui kantor Bank terdekat.
7. Nasabah Pengguna telah membaca, memahami dan menyetujui Syarat dan Ketentuan *Internet Banking Corporate*.

F. COMPANY ID, USER ID, PASSWORD, dan PIN

1. Nasabah Pengguna diberi kebebasan untuk membuat *Password* dan PIN sendiri serta dapat melakukan perubahan atau penggantian *Password* sesuai keinginan Nasabah Pengguna melalui layanan *Internet Banking Corporate* <https://corp.bankmestika.co.id/>.
2. *Password Validity Day* adalah 90 (sembilan puluh) hari kalender. Jika setelah 90 (sembilan puluh) hari kalender Nasabah Pengguna tidak melakukan penggantian *Password* maka Nasabah Pengguna akan diminta untuk mengganti *Password* saat *login*.
3. Jangka waktu *User Soft Deleted Day* 90 (sembilan puluh) hari kalender. Jika setelah 90 (sembilan puluh) hari kalender Nasabah Pengguna tidak melakukan *login* pada layanan *Internet Banking Corporate* maka sistem akan melakukan penghapusan *Corporate User* (*role Maker*, *role Approval* dan *role Releaser*) Nasabah Pengguna *Internet Banking Corporate*.
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 Layanan *Internet Banking Corporate* saat *login* ke dalam sistem *Internet Banking Corporate* 3 (tiga) hari kalender sebelum *Password Validity Day*.
6. *Corporate User* dapat melakukan *forgot password* pada *Internet Banking Corporate* dengan memasukkan *Company ID*, *User ID*, dan *e-mail* yang terdaftar pada Bank apabila:
 - a. Nasabah Pengguna lupa *Password*.
 - b. Nasabah Pengguna telah mencapai *Maximum Retry* yakni salah memasukkan *Password* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
7. *Corporate Admin* yang lupa *password* dapat menghubungi *Customer Service* Bank.
8. Nasabah Pengguna harus datang langsung ke *Customer Service* untuk melakukan registrasi ulang *Internet Banking Corporate* jika Nasabah Pengguna lupa *User ID* dan/atau alamat *e-mail*.
9. Nasabah Pengguna wajib mengamankan *Company ID*, *User ID*, *Password* dan PIN *Internet Banking Corporate* dengan cara:
 - a. Tidak memberitahukan *Company ID*, *User ID*, *Password*, dan PIN *Internet Banking Corporate* kepada orang lain.
 - b. Tidak mencatatkan *Password* atau PIN *Internet Banking Corporate* pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain (seseorang yang tidak berhak mengetahuinya).
 - c. Segera menghapus SMS dan *e-mail* yang berisikan *Password* Nasabah Pengguna *Internet Banking Corporate*.
 - d. Mengganti *Password Internet Banking Corporate* secara berkala.
 - e. Disarankan untuk tidak menggunakan transaksi *Internet Banking Corporate* di komputer yang digunakan oleh umum.
 - f. Pastikan situs internet yang dituju adalah situs resmi *Internet Banking Corporate* yang diinformasikan oleh Bank Mestika.
 - g. Pastikan telah melakukan *sign out* segera setelah selesai melakukan transaksi menggunakan *Internet Banking Corporate*.
10. Kerahasiaan atas *Company ID*, *User ID*, *Password*, dan PIN adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
11. Jangan menggunakan kombinasi PIN yang mudah diketahui oleh pihak lain.
12. Penggunaan *Company ID*, *User ID*, *Password*, dan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna sehingga Nasabah Pengguna menyatakan bahwa penggunaan

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

13. Nasabah Pengguna disarankan menghubungi *Call Center* Bank atau *Customer Service* Bank terdekat untuk memblokir *User ID* apabila *smartphone/gadget* Nasabah Pengguna hilang, berpindah tangan kepada pihak lain dan lainnya.
14. Jika terjadi penyalahgunaan *Company ID, User ID, Password* dan PIN oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sebagai akibat dari kelalaian Nasabah Pengguna, maka Bank dibebaskan dari segala macam tuntutan.

G. PERUBAHAN FASILITAS LAYANAN ATAU LIMIT

1. Nasabah Pengguna *Internet Banking Corporate* 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.

H. MOBILE TOKEN

1. *Mobile Token* hanya boleh digunakan oleh Nasabah Pengguna.
2. Nasabah Pengguna dapat memperoleh *Mobile Token* dengan cara mengunduh (*download*) Aplikasi Mestika *Token Corporate* pada *App Store* (untuk iOS) dan *Play Store* (untuk Android).
3. Setiap Nasabah Pengguna wajib menggunakan *Mobile Token* untuk melakukan otentikasi terhadap Transaksi Finansial dan Non Finansial.
4. *Mobile Token* tidak dapat dipergunakan untuk tujuan-tujuan lainnya (hanya 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/gadget* apabila hendak mengganti nomor telepon seluler dan/atau *smartphone/gadget* lainnya.
6. Jika terjadi penyalahgunaan *Mobile Token* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab sebagai akibat dari kelalaian Nasabah Pengguna, maka Bank dibebaskan dari segala macam tuntutan.

I. AKSES INTERNET BANKING CORPORATE

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

J. 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 Corporate* dan Nasabah Pengguna diberikan kesempatan untuk memperbaiki atau membatalkan data transaksi tersebut.
3. Setiap transaksi yang berhasil dilakukan oleh Nasabah Pengguna dan telah berhasil diproses oleh sistem Bank adalah bersifat sah, mengikat, serta tidak dapat dibatalkan, diubah, atau ditarik kembali. Seluruh instruksi menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya.
4. Kebenaran atau kesalahan data yang tercatat pada *Internet Banking Corporate* sepenuhnya merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna.
5. Transaksi Finansial yang berhasil dilakukan oleh Bank berdasarkan instruksi, maka Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi.
6. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna apabila Bank mengetahui dan mempunyai alasan untuk menduga bahwa transaksi tersebut terindikasi transaksi penipuan atau transaksi kejahatan.

K. WAKTU OPERASIONAL

1. Transaksi melalui sistem pembayaran tertentu (SKNBI dan RTGS) mengikuti cut-off time sistem pembayaran yang berlaku.
2. Transaksi yang dilakukan setelah cut-off time akan diproses pada hari kerja berikutnya.

L. PEMBUKTIAN

1. Atas transaksi yang dilakukan Nasabah Pengguna melalui *Internet Banking Corporate*, 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 Corporate*, 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.

M. BIAYA ADMINISTRASI

1. Bank akan membebaskan biaya administrasi secara berkala dan/atau biaya transaksi melalui layanan *Internet Banking Corporate*.
2. Bank akan membebaskan biaya untuk setiap transaksi yang telah dilakukan Nasabah Pengguna dan transaksi dinyatakan berhasil.
3. Pendebetan biaya administrasi dan biaya transaksi akan dilakukan secara otomatis oleh sistem.
4. Bank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan biaya administrasi ataupun biaya transaksi yang akan dibebankan kepada Nasabah Pengguna dengan terlebih dahulu menginformasikan kepada Nasabah Pengguna. Perubahan tersebut akan disampaikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya syarat dan ketentuan yang dimaksud, kecuali diatur lain.

N. HAK NASABAH

1. Mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
2. Memilih produk dan/atau layanan;
3. Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Mengakses data dan/atau informasi Nasabah yang dikelola oleh Bank;
5. Mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
6. Didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
7. Mendapat edukasi keuangan;
8. Diperlakukan atau dilayani secara benar;
9. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
11. Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bank Mestika telah menginformasikan bahwa hak-hak Nasabah Pengguna sebagai Subjek Data Pribadi telah dijelaskan secara rinci dalam Pemberitahuan Privasi yang tersedia di website Bank Mestika, <https://www.bankmestika.co.id/id/security-privacy>.

O. KEWAJIBAN NASABAH

1. Mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Bank sebelum membeli produk dan/atau layanan Bank;
2. Membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
3. Beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
4. Memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
5. Membayar sesuai dengan nilai atau harga dan/atau biaya atas produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Bank; dan
6. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Melaporkan kepada Bank apabila mengetahui atau patut menduga adanya penyalahgunaan rekening, kredensial, *Mobile Token*, atau transaksi yang tidak sah.
8. Bertanggung jawab atas kerugian akibat penipuan yang terjadi karena nasabah secara sukarela memberikan data/kode kepada pihak lain.
9. Menjaga dan tidak memberikan akses perangkat, akun atau aplikasi perbankan kepada pihak lain.

P. FORCE MAJEURE

1. Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan transaksi dari Nasabah Pengguna baik sebagian dan/atau 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 *Internet Banking Corporate* 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.

Q. PENUTUPAN PENGGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING CORPORATE

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

- a. Nasabah Pengguna mengajukan permohonan penutupan penggunaan layanan *Internet Banking Corporate* secara tertulis dengan melengkapi Formulir Penutupan layanan *Internet Banking Corporate* yang disediakan oleh Bank melalui kantor Bank terdekat.
- b. Nasabah Pengguna menutup rekening yang terdaftar di *Internet Banking Corporate*.
- c. Bank menemukan adanya penyalahgunaan rekening atau indikasi *fraud* oleh Nasabah Pengguna dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum.
- d. Bank melaksanakan suatu kewajiban untuk penghentian akses layanan *Internet Banking Corporate* karena keharusan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Bank menghentikan pemberian jasa layanan *Internet Banking Corporate* dengan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah Pengguna baik secara lisan maupun tulisan yaitu 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum dilakukan penghentian pemberian jasa layanan tersebut.

R. PERUBAHAN SYARAT DAN KETENTUAN

Bank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan, melengkapi dan/atau mengganti Syarat dan Ketentuan *Internet Banking Corporate* PT Bank Mestika Dharma Tbk dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna melalui sarana media yang dianggap baik dan tepat oleh Bank 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya syarat dan ketentuan yang dimaksud, kecuali diatur lain. Setiap perubahan atas syarat dan ketentuan ini mengikat pada Nasabah Pengguna.

S. INFORMASI DAN PENGADUAN

Setiap pengaduan dalam pemanfaatan *Internet Banking Corporate* yang diajukan oleh Nasabah Pengguna dapat dilakukan dengan beberapa cara: tatap muka, telepon, surat cetak dan/atau surat elektronik dan layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK), namun tidak termasuk pengaduan yang dilakukan melalui pemberitaan di media massa. Nasabah Pengguna menyampaikan pengaduan dengan menggunakan Formulir Pengaduan Nasabah yang paling kurang terdiri dari :

- a. Nama Nasabah
- b. Nomor rekening
- c. Deskripsi pengaduan
- d. Nama dan tanda tangan petugas yang melakukan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Nasabah.

Nasabah Pengguna dapat menghubungi MestikaCall 14083, melalui *e-mail* customer.care@bankmestika.co.id, *website* www.bankmestika.co.id atau mengunjungi kantor Bank Mestika terdekat untuk informasi, mengajukan permintaan, dan/atau mengajukan pengaduan. Jika Nasabah Pengguna melakukan pengaduan secara tertulis, maka Nasabah Pengguna wajib menyertakan bukti yang mendukung pengaduan tersebut apabila diperlukan oleh Bank Mestika.

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan antara Nasabah Pengguna dengan Bank, maka Nasabah Pengguna dapat:

- a. menyampaikan pengaduan kepada otoritas sektor keuangan untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan masing-masing; atau

- b. mengajukan sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan atau kepada pengadilan.

Nasabah Pengguna dengan ini memberikan persetujuan kepada Bank Mestika untuk melakukan keterbukaan atas informasi/data/keterangan/dokumen pribadi Nasabah Pengguna kepada Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, instansi berwenang terkait lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk namun tidak terbatas kepada Pihak Ketiga lainnya seperti Notaris dan PPAT serta penyedia jasa lainnya yang menyediakan jasanya untuk dan/atau atas nama Bank Mestika.

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