

**SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN *VIRTUAL ACCOUNT* BANK MESTIKA****A. DEFINISI**

1. BANK adalah PT Bank Mestika Dharma Tbk berkedudukan di Medan selaku penyedia Layanan *Virtual Account*.
2. NASABAH adalah orang dan/atau badan hukum yang memiliki rekening di BANK.
3. PELANGGAN adalah orang dan/atau badan hukum yang melakukan pembayaran tagihan kepada NASABAH melalui Layanan *Virtual Account*.
4. *Virtual Account* adalah Layanan tambahan yang diberikan BANK kepada NASABAH berupa Layanan identifikasi penerimaan pembayaran tagihan PELANGGAN kepada NASABAH yang dilakukan secara berkala hingga batas waktu tertentu dengan tujuan untuk memudahkan identifikasi transaksi, rekonsiliasi transaksi yang mudah dan cepat, mengefisiensi waktu, dan informasi transaksi dapat diperoleh secara *real time*.
5. Transaksi adalah pembayaran tagihan oleh PELANGGAN kepada NASABAH melalui Layanan *Virtual Account* Bank Mestika.
6. Rekening adalah rekening giro perusahaan dan/atau giro perorangan yang berbadan usaha atas nama NASABAH yang ada pada BANK.
7. *Virtual Private Network* (VPN) adalah sebuah koneksi privat melalui jaringan publik atau *Internet*.
8. *Full Payment* adalah jenis pembayaran dengan sejumlah nominal sesuai tagihan yang telah ditentukan.
9. *Partial Payment* adalah jenis pembayaran dengan nilai minimal nominal yang telah ditentukan.

**B. SYARAT DAN KETENTUAN**

1. NASABAH wajib memiliki rekening giro di BANK.
2. NASABAH melakukan pendaftaran melalui *Customer Service* BANK dengan menandatangani Formulir Aplikasi Layanan *Virtual Account*.
3. Saldo minimum pada Rekening NASABAH adalah sebesar Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah), dengan ketentuan :
  - NASABAH berkewajiban untuk menyediakan dana pada Rekening yang akan diblokir oleh BANK selama penggunaan Layanan *Virtual Account*.
  - Saldo minimum yang telah ditetapkan tersebut dapat berubah sesuai ketentuan BANK, perubahan tersebut akan diberitahukan terlebih dahulu kepada NASABAH.
4. Atas Layanan *Virtual Account* yang diberikan oleh BANK, NASABAH tidak dibebankan biaya. Dalam hal terdapat perubahan atas besarnya biaya yang harus dibayar oleh NASABAH, maka perubahan tersebut akan diberitahukan kepada NASABAH melalui sarana media yang dianggap baik dan tepat oleh Bank.
5. NASABAH harus mendaftarkan *email* kepada BANK untuk menerima Alamat *Website*, *Username*, dan *Password Virtual Private Network* (VPN), serta panduan penggunaan.
6. PELANGGAN memahami dan menyetujui bahwa:
  - BANK berhak menolak transaksi *Full Payment* PELANGGAN jika nominal yang dibayarkan tidak sesuai dengan tagihan yang ditentukan.
  - BANK berhak menolak transaksi *Partial Payment* PELANGGAN jika nominal yang dibayarkan di bawah minimum pembayaran dan/atau nominal melebihi nominal tagihan yang ditentukan.
  - Batas minimum pembayaran adalah Rp1,-.
7. BANK berhak melakukan penundaan transaksi/penghentian sementara transaksi/pemblokiran rekening, penolakan transaksi, dan/atau penutupan terhadap layanan *Virtual Account* atau 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 Massal;
  - 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*.
8. NASABAH terkait wajib memberitahukan kepada PELANGGAN mengenai penutupan layanan *Virtual Account* tersebut.
  9. BANK telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk dan/atau layanan BANK kepada NASABAH, termasuk tetapi tidak terbatas pada manfaat, biaya, risiko, dan peraturan perundang-undangan tentang Lembaga Penjamin Simpanan tentang Maksimum Nilai Simpanan dan Tingkat Suku Bunga yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan, dan NASABAH telah mengerti dan memahami konsekuensi dan risiko atas pemanfaatan produk dan/atau layanan BANK tersebut.
  10. NASABAH dengan ini memberikan kuasa dan persetujuan kepada BANK untuk melakukan pemblokiran dan/atau pendebitan sejumlah dana pada Rekening NASABAH sehubungan dengan Layanan *Virtual Account*.

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

#### D. 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, 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.

#### **E. FORCE MAJEURE**

1. NASABAH akan membebaskan BANK dari segala tuntutan, dalam hal BANK tidak dapat melaksanakan transaksi dari NASABAH baik sebagian maupun seluruhnya yang disebabkan oleh bencana alam, keadaan bahaya, konflik bersenjata, huru-hara, keadaan peralatan sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan dan/atau kemampuan BANK.
2. BANK tidak bertanggung jawab atas kegagalan transaksi apabila terjadi kerusakan pada Layanan *Virtual Account* yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian NASABAH atau sebab-sebab lain seperti virus (*trojan*, *worms* dan lain-lain), aliran listrik terputus, kerusakan pada perangkat keras (*hardware*) komputer dan lain-lain.

#### **F. PERUBAHAN SYARAT DAN KETENTUAN**

BANK sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan, melengkapi dan/atau mengganti Syarat dan Ketentuan Layanan *Virtual Account* PT Bank Mestika Dharma Tbk dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada NASABAH 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.

#### **G. INFORMASI DAN PENGADUAN**

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

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

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

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan antara NASABAH dengan BANK, maka NASABAH 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 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.

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 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.

Demikian Syarat dan Ketentuan Layanan *Virtual Account* Bank Mestika ini telah dibaca, dimengerti dan disetujui oleh NASABAH, kemudian menandatangani Syarat dan Ketentuan ini pada tempat dan tanggal tersebut di bawah ini.