

# Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) Versi Personal serta Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ

---

## Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) versi Personal

### Nama Penerbit :

PT BANK BTPN Tbk (“Bank BTPN”)

### Nama Produk :

**TOUCHBIZ**

### Jenis Produk :

Layanan aplikasi mobile (Android, iOS) , maupun web based (selanjutnya disebut “**Platform**”) untuk pengelolaan keuangan Nasabah.

### Deskripsi Produk :

Platform yang disediakan oleh Bank BTPN dimana Nasabah dapat melakukan pengelolaan keuangannya secara langsung melalui internet secara *real-time/online* kapan saja dan dimana saja. Platform TOUCHBIZ melayani Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dimana Nasabah Non Perorangan dapat melakukan pengaturan kewenangan akses User.

### Fitur Utama dan TOUCHBIZ:

#### **1. Informasi Rekening**

- Informasi Saldo
- Informasi Pinjaman
- Mutasi Transaksi
- Laporan Konsolidasi Rekening
- Bukti Transaksi Elektronik (*e-receipt*)

#### **2. Transaksi**

- Pindah Saldo (pilihan waktu: sekarang, terjadwal, berulang\*)
- *Transfer* antar Rekening Bank BTPN (pilihan waktu: sekarang, terjadwal, berulang\*)
- *Transfer Online* (pilihan waktu: sekarang, terjadwal\*, berulang\*)
- *Transfer BI-FAST*
- *Transfer SKN\**
- *Transfer RTGS*
- *Multi Transfer/* transfer ke hingga 10 (sepuluh) rekening tujuan dalam satu waktu\*
- *Payroll Transfer\**
- Perubahan limit transaksi harian
- Pembayaran Tagihan (pulsa pascabayar)\*
- Pembelian / *Top Up* (pulsa & *e-wallet*)\*

#### **3. Notifikasi & Peningat**

Menyediakan notifikasi kepada Nasabah mengenai informasi status transaksi terjadwal Nasabah, kewajiban (angsuran dan/atau bunga) dan fasilitas pinjaman Nasabah yang akan segera jatuh tempo, juga informasi promo dan informasi lainnya yang berhubungan dengan layanan Bank BTPN kepada Nasabah.

#### **4. Deposito TOUCHBIZ\***

Deposito Berjangka melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ. Memberikan kemudahan untuk melakukan penempatan dan pencairan dana deposito secara online dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor cabang Bank BTPN dengan imbal hasil yang kompetitif. (Penjelasan selengkapnya terdapat pada Ringkasan Informasi Produk & Layanan Deposito TOUCHBIZ)

#### 5. MaxCash\*

Tabungangan dengan fitur *auto sweep* pada aplikasi mobile TOUCHBIZ. Memaksimalkan imbal hasil atas dana Nasabah pada rekening giro saat hari libur. (Penjelasan selengkapnya terdapat di Ringkasan Informasi Produk & Layanan MaxCash)

#### 6. Biometrik

Fitur tambahan keamanan Nasabah dengan menggunakan sidik jari dan/atau pengenalan wajah yang sudah terekam pada perangkat mobile Nasabah. Fitur ini dapat menggantikan PIN dalam proses *login* maupun transaksi finansial.

#### 7. Informasi Mata Uang Asing

Informasi mengenai nilai tukar mata uang asing yang ada di Bank BTPN. Untuk melakukan transaksi dengan mata uang asing, Nasabah dapat menghubungi Relationship Manager atau kantor cabang Bank BTPN.

#### 8. Manajemen Akun\*\*

Fitur yang tersedia agar Nasabah dapat melakukan pengaturan akses akun kepada orang lain, dimana Nasabah juga dapat mengatur tingkatan akses seperti akses rekening & menu, pengaturan wewenang kepada tiap pengguna berdasarkan role (maker, approver, releaser atau multirole), dan pengaturan akses lainnya terhadap akunnya. Pengaturan dapat ditentukan oleh Nasabah sendiri atau kewenangan lainnya.

#### 9. Soft Token\*\*

*Soft Token* memberikan keamanan bagi Nasabah dalam bertransaksi melalui Platform TOUCHBIZ.

\*Hanya tersedia untuk Nasabah Perorangan

\*\*Hanya tersedia untuk Nasabah Non Perorangan

#### Manfaat:

- Memudahkan Nasabah dalam melakukan inquiry dan transaksi melalui aplikasi berbasis *mobile* dan web.
- Memberikan fleksibilitas dalam bertransaksi bagi Nasabah tanpa harus datang ke Bank BTPN.
- Memudahkan Nasabah dalam aktivasi akun penggunaan aplikasi tanpa harus datang ke Bank BTPN.
- Akses berjenjang\*\* yang dapat diatur sendiri oleh Nasabah untuk menjaga keamanan transaksi Nasabah.

#### Risiko & Konsekuensi:

##### **Risiko**

- Risiko yang berkaitan dengan keamanan transaksi di Platform TOUCHBIZ, khususnya terkait kode OTP, *Passcode*, PIN/Biometrik & Kata Sandi yang digunakan sebagai instruksi transaksi yang sah dari Nasabah.

##### **Konsekuensi**

- Konsekuensi kerugian finansial yang dapat dialami nasabah akibat penyalahgunaan hak akses oleh orang yang tidak berwenang.

#### Biaya\*\*\*):

- Biaya Aktivasi Layanan: Rp 0,-
  - Biaya Admin Bulanan Layanan: Rp 0,-
  - Biaya Transfer antar rekening BTPN: Rp 0,-
  - Biaya Transfer melalui BI-FAST: Rp 2.500,-
  - Biaya Transfer melalui SKN: Rp 2.900,-
  - Biaya Transfer melalui RTGS: Rp 25.000,-
  - Biaya Transfer melalui Online (ATM Bersama/Prima) : Rp 6.500,-
  - Biaya Pembayaran & *Top Up*: bervariasi sesuai dengan transaksi yang dipilih
  - Tidak ada biaya yang dikenakan ke Nasabah untuk penghentian layanan.
- \*\*\*) Biaya transaksi dapat berubah mengikuti ketentuan yang berlaku di TOUCHBIZ

#### Limit Maksimum:

Limit Transaksi Harian berdasarkan tipe Nasabah

- Nasabah Perorangan: Rp 2.000.000.000, - (Maksimum)
- Nasabah Non Perorangan : Rp 10.000.000.000, - (Maksimum)

Limit Transaksi berdasarkan jenis transaksi

- Transfer sesama rekening Bank BTPN: sesuai limit transaksi harian
- Transfer Online: Rp 50.000.000, - per transaksi dan Rp 100.000.000, - per hari
- SKN: Rp 1.000.000.000, - per transaksi
- BI-FAST: Rp 250.000.000, - per transaksi
- RTGS: Sesuai Limit Transaksi Harian

#### Persyaratan dan Tata Cara:

- Untuk Nasabah Perorangan
  - Telah memiliki rekening giro di Bank BTPN
  - Melakukan Aktivasi melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ
  - Nasabah melakukan Aktivasi layanan TOUCHBIZ dengan mengisi informasi Nasabah sesuai data yang telah terdaftar di Bank BTPN.
  - Nasabah melakukan verifikasi kesesuaian data nomor telepon terdaftar dan email terdaftar berdasarkan kode OTP yang dikirimkan melalui SMS dan kode Passcode yang dikirimkan ke email Nasabah sesuai yang terdaftar di data Bank BTPN.
  - Nasabah membuat Company ID, Kata Sandi, dan PIN yang akan digunakan pada Platform TOUCHBIZ.
  - Setelah proses Aktivasi TOUCHBIZ berhasil, Nasabah dapat menggunakan fitur yang telah tersedia dalam aplikasi mobile TOUCHBIZ.
- Untuk Nasabah Non Perorangan
  - Telah memiliki rekening giro di Bank BTPN
  - Melakukan aktivasi dan verifikasi akun Nasabah Non Perorangan melalui website TOUCHBIZ dengan mengisi informasi sesuai yang terdaftar di data Bank BTPN.
  - Melengkapi data seperti *Company ID*, Limit Transaksi dan data terkait Pengguna yang dibutuhkan untuk aktivasi Pengguna.
  - Pengguna yang didaftarkan melakukan aktivasi TOUCHBIZ melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ
  - Setelah proses Aktivasi TOUCHBIZ berhasil, Pengguna dapat menggunakan fitur yang telah tersedia dalam Platform TOUCHBIZ.
  - Pengguna dapat melakukan pengaturan akun melalui menu Manajemen Akun yang dapat diakses melalui website TOUCHBIZ.

**Untuk pertanyaan dan pengaduan Nasabah dapat menghubungi Bank BTPN melalui:**

- BTPN Care 24/7: 1500 300 atau +62 21 2450 5500 (SLI), atau
- Email: [btncare@btpn.com](mailto:btncare@btpn.com), atau
- Kantor Cabang Bank BTPN

#### Informasi Tambahan:

- Aplikasi mobile TOUCHBIZ dapat diunduh dari *Google Playstore* dan/atau *Apple Appstore*.
- Pastikan Nomor Telepon dan Email yang terdaftar pada sistem Bank BTPN masih aktif dan dapat menerima SMS OTP maupun email Passcode.
- Nasabah dapat mengunjungi Kantor Cabang Bank BTPN untuk melakukan pengkinian data jika diperlukan.
- Bank BTPN berhak menolak memberikan layanan TOUCHBIZ jika Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku di Bank BTPN dan layanan TOUCHBIZ.
- Kerahasiaan informasi Company ID, kata sandi, dan/atau PIN terkait layanan TOUCHBIZ ini merupakan tanggung jawab Nasabah.

#### *Disclaimer:*

- Bank BTPN dapat menolak permohonan layanan TOUCHBIZ Nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku di Bank BTPN.
- Nasabah harus membaca secara saksama Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) ini dan berhak bertanya kepada Relationship Manager Bank BTPN atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) ini.
- Nasabah telah membaca, menerima penjelasan, dan memahami layanan TOUCHBIZ sesuai Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.
- Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) ini merupakan satu kesatuan dengan Syarat dan Ketentuan yang tercantum pada Platform TOUCHBIZ.
- Dengan menyetujui Syarat dan Ketentuan pada Platform TOUCHBIZ maka Nasabah telah menyetujui Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.



PT BANK BTPN Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI) dan merupakan peserta penjaminan LPS

---

## **Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ**

Nasabah dan/atau Pengguna diwajibkan membaca secara lengkap dan benar tentang Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ (untuk selanjutnya disebut “Syarat dan Ketentuan”), berikut ini:

### **I. DEFINISI**

1. **Aplikasi** adalah perangkat lunak berbasis *mobile* yang dapat didownload melalui *Play Store* (Android) atau *App Store* (IOS).
2. **Appointed Person** adalah individu/karyawan/pihak manapun yang ditunjuk Nasabah Non Perorangan secara tertulis (selain karyawan Bank BTPN) yang nomor telepon dan email-nya digunakan oleh Nasabah Non Perorangan sebagai Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar di sistem Bank BTPN.
3. **Approver** adalah Pengguna yang bertugas untuk memverifikasi, memberikan persetujuan, atau menolak pembuatan Transaksi yang telah dilakukan oleh Pengguna yang memiliki fungsi *Maker*.

4. **Authoriser atau Pemegang Soft Token** adalah Pengguna yang bertugas untuk melakukan proses otorisasi Transaksi Finansial dengan menggunakan *Soft Token*, dan/atau menolak proses otorisasi atas Transaksi yang telah memperoleh persetujuan dari Pengguna yang memiliki fungsi *Approver*.
5. **Bank BTPN** adalah PT BANK BTPN Tbk, berkedudukan di Jakarta Selatan, yang meliputi Kantor Pusat dan Kantor Cabang, serta Kantor lainnya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PT BANK BTPN Tbk.
6. **Biometrik** adalah proses autentikasi menggunakan *Fingerprint* (sidik jari) dan/atau *Face Recognition* dan/atau *Face ID* pada TOUCHBIZ yang terdapat pada perangkat *mobile* Nasabah.
7. **BTPN Care** adalah pusat layanan Bank BTPN yang menerima aduan dari Nasabah melalui telepon dan/atau email terdaftar pada TOUCHBIZ.
8. **Captcha** adalah kombinasi huruf dan angka unik yang harus di-input pada perangkat *mobile*.
9. **Company ID** adalah karakter unik yang dibuat oleh Nasabah berupa kombinasi huruf dan angka (minimum 8 karakter) yang digunakan sebagai identitas Nasabah untuk mengakses Platform TOUCHBIZ.
10. **Email Terdaftar** adalah alamat email aktif Nasabah yang terdaftar pada sistem internal Bank BTPN.
11. **Hari Kalender** adalah setiap hari dalam 1 (satu) tahun sesuai dengan kalender Masehi tanpa kecuali.
12. **Hari Kerja** adalah setiap hari, kecuali hari Sabtu, Minggu dan hari libur-libur resmi lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia, di mana bank-bank buka di seluruh Indonesia untuk menjalankan kegiatan usahanya.
13. **Kata Sandi** adalah sejumlah karakter unik dan bersifat rahasia berupa kombinasi huruf dan angka (minimum 8 karakter) yang dimiliki oleh setiap Nasabah untuk melakukan autentikasi pada Platform TOUCHBIZ.
14. **KTP (Kartu Tanda Penduduk)** adalah identitas resmi bukti domisili penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia, yang dimiliki Nasabah dan telah didaftarkan pada sistem internal Bank BTPN.
15. **Limit Harian** adalah batas nominal Transaksi keluar yang dapat dilakukan oleh Nasabah secara akumulatif dalam 1 (satu) hari.
16. **Limit Transaksi** adalah batas maksimal nominal Transaksi keluar yang dapat dilakukan oleh Nasabah dalam 1 (satu) kali transaksi.
17. **Maker** adalah Pengguna yang bertugas untuk melakukan pembuatan dan penghapusan Transaksi pada platform TOUCHBIZ.
18. **Manajemen Akun** adalah pengaturan Akun TOUCHBIZ meliputi pengaturan atas Pengguna, Role, akses menu, akses Soft Token, Matriks Persetujuan, Limit Harian dan pengaturan lainnya yang tersedia dalam Platform TOUCHBIZ.
19. **Matriks Persetujuan** adalah ketentuan internal Nasabah terkait batasan persetujuan Transaksi Finansial sesuai hierarki atau prosedur yang berlaku di internal Nasabah untuk diterapkan kepada Pengguna (*Maker, Approver, Authoriser* atau *Multirole*).
20. **Matriks Persetujuan Manajemen** adalah ketentuan terkait persetujuan atas Manajemen Akun.
21. **Multirole** adalah Pengguna yang dapat melakukan fungsi *Maker, Approver* dan *Authoriser* sekaligus.
22. **Nasabah** adalah perorangan atau non perorangan yang memiliki rekening di Bank BTPN dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank BTPN.
23. **Nasabah Perorangan** adalah nasabah perorangan yang memiliki rekening di Bank BTPN dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank BTPN.
24. **Nasabah Non Perorangan** adalah nasabah badan yang memiliki rekening di Bank BTPN dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank BTPN.
25. **Nomor Telepon Terdaftar** adalah nomor telepon aktif perangkat *mobile* Nasabah yang terdaftar pada sistem internal Bank BTPN.

26. **One Time Password (OTP)** adalah kode verifikasi sekali pakai yang dikirimkan Bank BTPN melalui *Short Messaging Services (SMS)* ke Nomor Telepon Terdaftar sebagai token/tambahan keamanan untuk melakukan autentikasi Nomor Telepon Terdaftar.
27. **Passcode** adalah kode unik yang Nasabah masukkan pada Platform TOUCHBIZ yang dikirimkan oleh Bank BTPN melalui email yang berfungsi sebagai proses autentikasi Email Terdaftar.
28. **Pemberi Kuasa** adalah pengurus yang mewakili Nasabah Non Perorangan dalam hubungan dengan Bank BTPN, yang tercantum pada akta Nasabah.
29. **Penerima Kuasa** adalah Pengguna yang diberikan kuasa/wewenang oleh Pemberi Kuasa untuk mengelola rekening di Platform TOUCHBIZ.
30. **Pengguna** adalah individu/karyawan/pihak manapun (selain karyawan Bank BTPN) yang ditunjuk oleh Nasabah atau atas nama Nasabah sendiri yang didaftarkan oleh Nasabah kepada Bank BTPN untuk dapat mengakses Platform TOUCHBIZ sesuai *Role*-nya masing-masing sebagaimana ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan ini. Pengguna bertanggungjawab kepada Nasabah.
31. **Personal Identification Number (PIN)** adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui dan digunakan Nasabah pada saat menggunakan Platform TOUCHBIZ.
32. **Persyaratan Sistem** adalah perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) pada perangkat *mobile* milik Nasabah yang telah memenuhi persyaratan Bank BTPN sebagaimana yang tercantum pada saat akan menggunakan Platform TOUCHBIZ.
33. **Platform TOUCHBIZ** adalah Aplikasi mobile TOUCHBIZ dan Website TOUCHBIZ.
34. **Rekening** adalah nomor rekening atas nama Nasabah yang tercatat pada Bank BTPN, baik berupa simpanan ataupun pinjaman, yang digunakan sebagai sumber dana untuk Transaksi pada Platform TOUCHBIZ.
35. **Role** adalah hak akses yang diberikan kepada masing-masing Pengguna untuk dapat mengakses layanan Platform TOUCHBIZ sesuai fungsinya masing-masing dalam melakukan Transaksi.
36. **Soft Token** adalah bagian dari fitur keamanan ganda (*two-factor authentication*) yang terdapat di dalam Aplikasi TOUCHBIZ sebagai syarat untuk otorisasi Transaksi Finansial.
37. **TOUCHBIZ** adalah salah satu produk layanan elektronik Bank BTPN yang dapat diakses melalui jaringan internet.
38. **Transaksi** adalah aktivitas perbankan yang dilakukan melalui Platform TOUCHBIZ, di mana Transaksi ini terdiri dari Transaksi Finansial dan Transaksi Non Finansial.
  - a. **Transaksi Finansial** adalah transaksi yang dilakukan melalui Platform TOUCHBIZ yang melibatkan perpindahan dana Nasabah dengan tanggal efektif pada saat dilakukan transaksi maupun yang akan datang (yang dilakukan satu kali atau berulang).
  - b. **Transaksi Non Finansial** adalah transaksi yang dilakukan melalui Platform TOUCHBIZ yang tidak melibatkan perpindahan dana Nasabah, seperti menampilkan informasi saldo rekening, fasilitas pinjaman, Manajemen Akun dan lain-lain.
39. **Website TOUCHBIZ** adalah situs TOUCHBIZ yang dapat di akses melalui *web desktop application*.

## II. RUANG LINGKUP

1. Nasabah setuju untuk mengikatkan diri dengan Bank BTPN dan Bank BTPN setuju untuk menyediakan jasa kepada Nasabah berupa layanan TOUCHBIZ berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.
2. Seluruh rekening Nasabah yang terdaftar di Bank BTPN, secara otomatis akan terdaftar pada Platform TOUCHBIZ setelah Nasabah menyetujui untuk menggunakan Platform TOUCHBIZ.
3. Nasabah dapat mendaftarkan dan mengikutsertakan lebih dari satu akun dan/atau Company ID kedalam Platform TOUCHBIZ dengan tetap tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini.

## III. REKENING & LIMIT TRANSAKSI

#### **A. REKENING**

1. Nasabah wajib memiliki Rekening pada Bank BTPN. Dalam hal Nasabah belum memiliki Rekening, maka Nasabah wajib membuka Rekening terlebih dahulu dan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Nasabah Bank BTPN.
2. Jenis Rekening dan produk yang terdaftar pada TOUCHBIZ adalah rekening yang telah dibuka di Bank BTPN termasuk jenis pinjaman rekening koran, pinjaman angsuran berjangka, dan pinjaman berjangka atas nama Nasabah.

#### **B. LIMIT TRANSAKSI**

1. Limit Harian ditentukan oleh Nasabah / Pengguna / *Appointed Person* pada proses aktivasi TOUCHBIZ. Perubahan Limit Harian dapat dilakukan sesuai ketentuan yang tercantum dalam Platform TOUCHBIZ.
2. Nasabah/Pengguna tidak dapat melakukan Transaksi Finansial melebihi maksimal nominal Limit Transaksi dan maksimal nominal Limit Harian.
3. Nasabah/Pengguna tunduk pada ketentuan lain yang mengatur tentang limit Transaksi Finansial yang ditentukan berdasarkan kebijakan atau prosedur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, ketentuan lain yang mengikat perbankan, atau oleh Bank BTPN sendiri.
4. Bank BTPN sewaktu-waktu dapat merubah nominal Limit Harian berdasarkan pertimbangan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan, dengan dilakukan pemberitahuan setelahnya kepada Nasabah.

#### **IV. PROSEDUR AKTIVASI TOUCHBIZ**

1. Platform TOUCHBIZ hanya dapat digunakan oleh Nasabah/Pengguna yang telah melakukan aktivasi. Untuk Nasabah Non Perorangan, aktivasi dilakukan oleh *Appointed Person*.
2. Aktivasi layanan TOUCHBIZ dapat dilakukan melalui Website TOUCHBIZ dan/atau Aplikasi Mobile TOUCHBIZ.
3. Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* harus memiliki perangkat elektronik dengan kriteria minimum yang dipersyaratkan oleh Bank BTPN.
4. Sebagai bagian dari proses aktivasi layanan TOUCHBIZ, Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* harus menyiapkan informasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terdapat pada KTP dan/atau Nomor Rekening Bank BTPN dan/atau Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar yang akan diisi oleh Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* pada saat proses aktivasi layanan TOUCHBIZ.
5. Pada proses aktivasi, Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* diharuskan mengisi informasi yang diperlukan sesuai ketentuan Bank BTPN yang berlaku.
6. Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* akan membuat *Company ID* dan/atau Kata Sandi dan/atau PIN dengan batasan – batasan yang sudah ditentukan Bank BTPN, yang akan dipergunakan Nasabah untuk mengakses Platform TOUCHBIZ dan untuk autentikasi dalam bertransaksi.
7. Nasabah/Pengguna dapat melakukan Transaksi pada hari yang sama atau terjadwal setiap Hari Kalender dan/atau pada Hari Kerja di jam yang sudah ditentukan sesuai layanan yang tersedia.
8. Transaksi akan ditolak secara sistem apabila di dalam Rekening Nasabah tidak tersedia dana yang cukup untuk Transaksi tersebut.
9. Saat pertama kali Nasabah Non Perorangan melakukan aktivasi TOUCHBIZ, Matrik Persetujuan dan akses *Soft Token* meliputi seluruh Pemberi Kuasa. Matrik Persetujuan dan akses *Soft Token* dapat

diatur sesuai dengan kebutuhan Nasabah sesuai ketentuan yang tercantum pada bagian V. PROSEDUR MANAJEMEN AKUN.

10. Nasabah/Pengguna/Appointed Person telah membaca, memahami dan menyetujui ketentuan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) Versi Personal.

## V. PROSEDUR MANAJEMEN AKUN

1. Pengguna yang memiliki akses ke menu Manajemen Akun dapat melakukan penambahan, perubahan dan penghapusan Pengguna. Bank BTPN berhak menolak permintaan penambahan Pengguna tanpa pemberitahuan jika Pengguna yang ditambahkan tidak memenuhi ketentuan Bank BTPN.
2. Pengguna yang memiliki akses ke menu Manajemen Akun dapat melakukan perubahan atas Limit Harian, akses rekening Pengguna, akses menu, akses *Soft Token*, *Role*, Matriks Persetujuan dan pengaturan lainnya yang ada di Platform TOUCHBIZ sesuai ketentuan.
3. Perubahan atas Manajemen Akun memerlukan persetujuan sesuai dengan Matriks Persetujuan Manajemen.
4. Perubahan atas Manajemen Akun efektif berlaku setelah mendapatkan persetujuan sesuai dengan Matriks Persetujuan Manajemen. Transaksi yang dibuat sebelum efektif berlakunya perubahan Matriks Persetujuan akan mengikuti ketentuan Matriks Persetujuan sebelumnya.
5. Matriks Persetujuan Manajemen meliputi persetujuan seluruh Pemberi Kuasa dan Matriks Persetujuan Manajemen tidak dapat diubah.
6. Berkaitan dengan Matriks Persetujuan, Pengguna harus menentukan Pengguna mana saja yang ditunjuk untuk melakukan Transaksi Finansial atas nama Nasabah yang sepenuhnya akan menjadi tanggungjawab dan berada dalam pengawasan Nasabah.
7. Nasabah mengetahui, menyadari dan memahami bahwa Matriks Persetujuan yang diatur dan berlaku di Platform TOUCHBIZ dapat berbeda dengan Surat Kuasa Finansial atau wewenang transaksi finansial yang berlaku di channel transaksi Bank BTPN lainnya.
8. Segala bentuk penyalahgunaan termasuk namun tidak terbatas pada Pengguna, *Role*, Matriks Persetujuan, Matriks Persetujuan Manajemen, PIN, Kata Sandi, *Soft Token*, *Company ID* merupakan tanggung jawab dari Nasabah.

## VI. KETENTUAN PERUBAHAN NOMOR TELEPON TERDAFTAR, EMAIL TERDAFTAR, DAN PEMBERI KUASA

1. Perubahan Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar bagi Nasabah Perorangan, Pemberi Kuasa dan *Appointed Person* hanya dapat dilakukan di kantor cabang Bank BTPN.
2. Pengguna yang memiliki akun TOUCHBIZ untuk Nasabah Perorangan dan Nasabah Non Perorangan dengan menggunakan Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar yang sama, jika melakukan perubahan Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar, maka Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar yang tercatat pada Platform TOUCHBIZ mengikuti Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar Nasabah Perorangan.
3. Pengguna yang memiliki akun TOUCHBIZ untuk Nasabah Perorangan dan Nasabah Non Perorangan dengan menggunakan Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar yang berbeda, jika melakukan perubahan Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar, maka pada Platform TOUCHBIZ mengikuti Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar pada masing-masing Nasabah.
4. Pemberi Kuasa yang memiliki lebih dari 1 (satu) akun TOUCHBIZ dengan menggunakan Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar yang sama, jika melakukan perubahan Nomor Telepon



Terdaftar di Bank BTPN yang menyebabkan perbedaan Nomor Telepon Terdaftar antar akun TOUCHBIZ yang sudah aktif, maka akan menyebabkan Pemberi Kuasa tidak dapat melakukan pengaturan Manajemen Akun dan tidak dapat melakukan persetujuan melalui Matriks Persetujuan Manajemen.

5. Nasabah Non Perorangan wajib melakukan pengkinian data ke kantor cabang Bank BTPN jika terdapat perubahan atas Pemberi Kuasa. Perubahan atas Pemberi Kuasa menyebabkan seluruh akses Pengguna Platform TOUCHBIZ terblokir. Terhadap Transaksi yang sudah dibuat sebelum perubahan Pemberi Kuasa namun belum berjalan, maka transaksi tersebut akan dibatalkan secara otomatis, dan jika Nasabah bermaksud menggunakan Platform TOUCHBIZ kembali, maka Nasabah harus melakukan aktivasi TOUCHBIZ sesuai ketentuan yang tercantum pada bagian IV. PROSEDUR AKTIVASI TOUCHBIZ.
6. Prosedur perubahan Nomor Telepon dan/atau Email Terdaftar dan/atau Pemberi Kuasa dan/atau data lainnya hanya dilaksanakan bagi Nasabah/Pemberi Kuasa yang memenuhi syarat-syarat verifikasi yang dilakukan oleh Bank BTPN melalui proses pengkinian data yang berlaku pada Bank BTPN.
7. Perubahan terkait data Pemberi Kuasa dapat berlaku efektif di Platform TOUCHBIZ dalam kurun waktu kurang lebih 1 x 24 jam setelah dilakukan perubahan data di kantor cabang Bank BTPN. Nasabah mengetahui dan menerima segala risiko yang dapat timbul selama proses pengkinian data Platform TOUCHBIZ dilakukan.
8. Nasabah bertanggung jawab penuh atas data yang tercantum pada Bank BTPN dan Platform TOUCHBIZ. Segala konsekuensi hukum yang timbul akibat kelalaian Nasabah dalam pengkinian data seluruhnya merupakan tanggung jawab Nasabah.

## **VII. PERSYARATAN, KETENTUAN DAN RISIKO**

1. Platform TOUCHBIZ tersedia bagi Nasabah untuk melakukan seluruh layanan Transaksi yang disediakan oleh Platform TOUCHBIZ, sesuai dengan yang telah ditetapkan Bank BTPN.
2. Nasabah berkewajiban untuk memenuhi Persyaratan Sistem yang ditetapkan Bank BTPN untuk dapat mengakses dan menggunakan fasilitas-fasilitas yang terdapat pada Platform TOUCHBIZ secara optimal.
3. Untuk setiap pelaksanaan Transaksi, Nasabah wajib dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran, keaslian, keabsahan, kelengkapan untuk mengisi dan memastikan semua data dan instruksi secara benar dan lengkap. Bank BTPN tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat yang timbul yang disebabkan oleh instruksi yang tidak lengkap, tidak tepat, atau tidak jelas, maupun kelalaian dari Nasabah.
4. Untuk setiap Transaksi yang menggunakan Platform TOUCHBIZ, data dan/atau instruksi yang diberikan Nasabah akan dianggap benar dan valid untuk dijalankan oleh Bank BTPN.
5. Pada setiap Transaksi, Platform TOUCHBIZ akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diisi oleh Nasabah. Konfirmasi Nasabah merupakan persetujuan bahwa data yang disampaikan oleh Platform TOUCHBIZ adalah benar dan merupakan persetujuan kepada Bank BTPN untuk melaksanakan instruksi Nasabah. Segala kesalahan yang terjadi termasuk tetapi tidak terbatas pada perbedaan nama, nomor rekening, kesalahan jumlah dana, atau tanggal Transaksi yang terdapat pada data Transaksi setelah konfirmasi Nasabah tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
6. Setiap data dan instruksi yang telah dilakukan oleh Nasabah berdasarkan penggunaan PIN/Biometrik, Kata Sandi dan/atau OTP dan/atau *Passcode* dan/atau *Soft Token*, akan disimpan

dalam pusat data Bank BTPN dan merupakan data dan instruksi yang benar dan sah, oleh karenanya Bank BTPN tidak mempunyai kewenangan untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan Nasabah ataupun menilai, melakukan verifikasi, maupun membuktikan ketepatan dan/atau kelengkapan data dan instruksi dimaksud. Oleh karena itu data dan instruksi tersebut sah dan mengikat serta dapat diterima sebagai bukti atas instruksi yang diberikan oleh Nasabah kepada Bank BTPN.

7. Nasabah tidak dapat membatalkan Transaksi yang diinstruksikan kepada Bank BTPN yang telah disetujui dan diotorisasi oleh Nasabah.
8. Bank BTPN berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo Rekening Nasabah di Bank BTPN tidak mencukupi atau rekening tidak aktif (dormant) atau rekening dibebani sita atau diblokir, Bank BTPN mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan atau berdasarkan pertimbangan lain dari Bank BTPN.
9. Jika terjadi sengketa antara Nasabah dan pihak ketiga, ataupun antara pihak yang ditunjuk Nasabah dan/atau pihak ahli waris Nasabah, Bank BTPN berhak untuk tidak melakukan pembayaran atau transfer pada siapa pun hingga persengketaan yang terjadi antara pihak-pihak tersebut telah diselesaikan dan/atau sesuai dengan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.
10. Nasabah akan mendapatkan konfirmasi melalui Platform TOUCHBIZ untuk setiap instruksi dari Nasabah atas Transaksi Finansial yang berhasil dilakukan.
11. Nasabah memahami bahwa pada saat mengakses Platform TOUCHBIZ, terdapat eksposur risiko gangguan secara *online* termasuk tetapi tidak terbatas terdapat/adanya kemungkinan *error* pada saat *download*, gangguan dalam aspek tampilan, *icon*, warna, teks, *processing time*, dan karenanya Nasabah melepaskan Bank BTPN dari segala bentuk tanggung jawab, tuntutan, keluhan/komplain, klaim, permintaan ganti rugi, atau gugatan apa pun yang diajukan oleh Nasabah sehubungan dengan adanya risiko gangguan tersebut.
12. Nasabah bertanggung jawab dalam hal Nasabah salah mengakses Platform TOUCHBIZ yang merupakan bentuk tiruan, penipuan, hasil *cracking/hacking*, atau telah dimodifikasi untuk tujuan *fraud* di mana Platform TOUCHBIZ tersebut menjadi mirip/identik dalam aspek tampilan, *icon*, warna, teks, informasi, *content*, menyerupai Platform TOUCHBIZ sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini sehingga mengakibatkan Nasabah secara langsung maupun tidak langsung menjadi terkecoh, tertipu, salah dalam menginput atau memberikan Rekening, KTP, *Company ID*, Email, Nomor Telepon, *Passcode*, OTP, PIN, Kata Sandi dan *Soft Token*.
13. Nasabah setuju untuk melakukan Transaksi Finansial sesuai dengan Limit Harian, Limit Per Transaksi Layanan, dan *cut-off time* layanan sesuai dengan detail pada fitur layanan. Jika terdapat kegagalan Transaksi Finansial yang dilakukan karena tidak sesuai dengan Limit Harian, Limit Per Transaksi Layanan dan *cut-off time* layanan tersebut, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
14. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank BTPN berhak untuk menghentikan sementara layanan Platform TOUCHBIZ untuk periode yang telah ditentukan untuk tujuan pemeliharaan dan tujuan lainnya yang dianggap sah oleh Bank BTPN, dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah dan tanpa bertanggung jawab pada siapa pun.
15. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank BTPN memiliki hak mutlak untuk memperbaharui, memodifikasi, atau mengubah perangkat lunak apa pun (termasuk Layanan TOUCHBIZ dan/atau aplikasi lainnya) yang digunakan untuk mengakses Platform TOUCHBIZ sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan dan tanpa memberikan alasan apa pun.
16. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank BTPN berhak untuk tidak mendukung versi sebelumnya dari perangkat lunak (*mobile app / web browser*) yang digunakan. Jika Nasabah gagal untuk memperbarui perangkat lunak yang relevan atau menggunakan versi yang disempurnakan, Bank BTPN tidak bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang ditimbulkannya.
17. Bank BTPN tidak bertanggung jawab atas penggunaan Platform TOUCHBIZ pada perangkat yang tidak didukung oleh Platform TOUCHBIZ, termasuk namun tidak terbatas pada perangkat yang di-*jailbreak* atau *root*.

## VIII. INFORMASI KEAMANAN

1. Informasi keamanan berupa Email, No Telepon, Kata Sandi, OTP, Passcode, PIN / Biometrik dan/atau *Soft Token* akan dibutuhkan untuk *login*, aktivasi, dan mengeksekusi setiap transaksi yang menurut Bank BTPN dibutuhkan sebagai tujuan autentikasi. Untuk setiap informasi keamanan yang akan ditentukan dan ditetapkan oleh Nasabah/Pengguna, Nasabah/Pengguna harus memastikan untuk menggunakan Kata Sandi yang kuat dan tidak memasukkan Kata Sandi yang mudah diketahui serta informasi diri seperti tanggal lahir dan alamat. Penggunaan informasi yang mudah diketahui dan informasi diri tersebut akan dianggap sebagai kelalaian Nasabah/Pengguna. Nasabah/Pengguna bertanggung jawab penuh terhadap keamanan dan kerahasiaan seluruh penggunaan Platform TOUCHBIZ miliknya dan tidak akan memberitahukan informasi keamanan tersebut termasuk, namun tidak terbatas pada, Kata Sandi, OTP, *Passcode*, PIN dan/atau *Soft Token* kepada pihak manapun.
2. Informasi keamanan akan menjadi rahasia di bawah tanggung jawab Nasabah, karena informasi tersebut memiliki keberlakuan setara dengan instruksi tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah, dan akan diperlakukan sebagai otorisasi eksplisit oleh Nasabah agar Bank BTPN melaksanakan transaksi melalui Platform TOUCHBIZ.
3. Dalam penggunaan fitur Biometrik di Platform TOUCHBIZ, Nasabah harus:
  - a. menjadi Nasabah Bank BTPN dan/atau Pengguna valid dari Platform TOUCHBIZ,
  - b. telah mengunduh dan mengakses Platform TOUCHBIZ dari 1 (satu) perangkat *mobile* miliknya,
  - c. mempunyai setidaknya satu Biometrik yang terdaftar di perangkat *mobile*.
4. Jika Nasabah/Pengguna ingin menggunakan fitur Biometrik, Nasabah/Pengguna harus mengaktifkan layanan ini di saat awal *login* pertama setelah berhasil melakukan registrasi atau dari menu Lainnya di dalam Platform TOUCHBIZ.
5. Setelah fitur Biometrik diaktifkan, Nasabah/Pengguna dapat melakukan *login*, mengakses rekening dan mengeksekusi transaksi dengan menggunakan *biometric scanner* yang terdapat di perangkat *mobile* Nasabah.
6. Bank BTPN tidak bertanggung jawab atas adanya penyalahgunaan dari pihak lain yang Biometriknya turut terdaftar dalam perangkat *mobile* Nasabah/Pengguna.
7. Nasabah/Pengguna dapat menonaktifkan fitur Biometrik setiap saat melalui menu “Lainnya” yang tersedia di Platform TOUCHBIZ.
8. Nasabah/Pengguna mengetahui dan menyetujui bahwa Bank BTPN tidak menanggung atau menjamin, baik secara langsung maupun tidak langsung, terkait dengan penggunaan Biometrik dan/atau Platform TOUCHBIZ, yang disebabkan oleh, namun tidak terbatas pada:
  - a. Tahapan aktivasi Platform TOUCHBIZ telah memenuhi persyaratan; atau
  - b. *login* Platform TOUCHBIZ akan selalu tersedia, dapat diakses ataupun berfungsi dengan jaringan infrastruktur, sistem atau layanan lain yang Bank BTPN tawarkan dari waktu ke waktu.
9. Nasabah bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami Nasabah sehubungan dengan Biometrik (baik secara sengaja atau tidak sengaja) atau menggunakan Platform TOUCHBIZ, termasuk jika Bank BTPN telah memberitahukan kemungkinan kerugian yang dialami atas timbulnya kerugian dari:
  - a. Pelanggaran ketentuan Bank BTPN terkait proses menggunakan fitur Biometrik pada Platform TOUCHBIZ.
  - b. Terjadinya suatu proses akses yang tidak terotorisasi dan/atau penggunaan dari perangkat elektronik secara tidak sah.

- c. Penggunaan dalam segala bentuk oleh pihak lain terhadap informasi atau data yang berhubungan dengan Nasabah/Pengguna karena menggunakan fitur Biometrik Platform TOUCHBIZ dan/atau diperoleh dari penggunaan Nasabah/Pengguna ketika masuk melalui *login* Biometrik atau melalui Platform TOUCHBIZ.
  - d. Akses ke Platform TOUCHBIZ dengan fitur Biometrik oleh pihak lain selain Nasabah/Pengguna.
  - e. Segala kejadian diluar pengendalian Bank BTPN atau karena penggunaan yang tidak wajar; dan/atau terjadinya pemutusan atau penghentian pada saat menggunakan fitur Biometrik atau Platform TOUCHBIZ.
10. Nasabah bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami Nasabah/Pengguna sehubungan dengan penggunaan Platform TOUCHBIZ, termasuk jika Bank BTPN telah memberitahukan kemungkinan kerugian yang dialami atas timbulnya kerugian dari:
- a. Pelanggaran ketentuan Bank BTPN terkait proses *login*.
  - b. Terjadinya suatu proses akses yang tidak terotorisasi dan/atau penggunaan dari perangkat elektronik secara tidak sah.
  - c. Penggunaan dalam segala bentuk oleh pihak lain terhadap informasi atau data yang berhubungan dengan Nasabah karena penggunaan Platform TOUCHBIZ.
  - d. Akses ke Platform TOUCHBIZ oleh pihak lain selain Nasabah/Pengguna.
  - e. Segala kejadian diluar pengendalian Bank BTPN atau karena penggunaan yang tidak wajar; dan/atau terjadinya pemutusan atau penghentian pada saat penggunaan Platform TOUCHBIZ.
11. Bank BTPN akan mengajukan proses verifikasi yang memenuhi standar Bank BTPN untuk memungkinkan Nasabah/Pengguna melakukan transaksi.
12. Nasabah/Pengguna dapat menghubungi BTPN Care atau kantor cabang Bank BTPN apabila:
- a. Nasabah/Pengguna ingin melakukan pergantian perangkat *mobile* atau mengakses Aplikasi TOUCHBIZ melalui perangkat *mobile* lain.
  - b. Nasabah/Pengguna ingin mengajukan permohonan blokir akses Platform TOUCHBIZ karena Nasabah merasa akun TOUCHBIZ dalam kondisi berpotensi disalahgunakan oleh pihak lain.
  - c. Nasabah ingin mengajukan permohonan lepas blokir atas akses Platform TOUCHBIZ untuk menggunakan kembali TOUCHBIZ yang sebelumnya dalam kondisi terblokir.
13. Dalam kondisi akses Platform TOUCHBIZ terblokir, Nasabah/Pengguna tetap dapat melakukan transaksi dengan menggunakan channel lain yang disediakan Bank BTPN.
14. Nasabah/Pengguna bertanggung jawab atas segala kerugian, tanggung jawab, klaim dan biaya (termasuk biaya hukum) yang mungkin terjadi dalam kaitannya dengan pelaksanaan instruksi dari Bank BTPN, kecuali dijalankan karena kesalahan dari Bank BTPN.
15. Nasabah/Pengguna bertanggung jawab untuk memperoleh dan menggunakan perangkat lunak dan/atau peralatan yang diperlukan untuk dapat mengakses Platform TOUCHBIZ dengan risiko yang ditanggung Nasabah/Pengguna.
16. Nasabah/Pengguna juga bertanggung jawab atas kinerja dan keamanan (termasuk tanpa batasan mengambil semua langkah yang diperlukan untuk mencegah penggunaan atau akses yang tidak sah) dari setiap peralatan yang digunakan oleh Nasabah/Pengguna untuk mengakses Platform TOUCHBIZ.
17. Nasabah/Pengguna harus memastikan bahwa peralatan yang digunakan untuk mengakses Platform TOUCHBIZ bebas dari kegagalan elektronik, mekanik, data yang gagal atau terkorupsi, virus komputer, *bug*, dan/atau perangkat lunak yang berbahaya/tidak diizinkan oleh penyedia layanan telekomunikasi, atau produsen atau vendor dari peralatan yang relevan. Hal ini termasuk:
- a. Penggunaan perangkat *mobile* Nasabah/Pengguna dan/atau perangkat lainnya dengan perangkat lunak berupa anti-virus terbaru, anti-*malware*, dan *firewall* yang tersedia dan perangkat lunak yang digunakan secara teratur selalu diperbarui dan dijalankan dengan anti-virus *signatures* terbaru.

- b. Memastikan bahwa Nasabah/Pengguna tidak melakukan *jailbreak*, *root*, atau memodifikasi perangkat *mobile* dan/atau peralatan lainnya, atau mengunduh aplikasi yang tidak diizinkan karena hal ini dapat membuat perangkat lebih rentan terhadap virus dan *malware*.
18. Nasabah/Pengguna bertanggung jawab atas kegagalan elektronik maupun mekanik, atau data yang terkorupsi, virus komputer, *bug*, dan/atau perangkat lunak yang berbahaya lainnya dari jenis apa pun yang mungkin timbul dari layanan yang disediakan oleh penyedia layanan internet yang relevan atau informasi penyedia layanan.
19. Nasabah/Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerugian dan dampak hukum yang muncul yang disebabkan oleh pelanggaran ketentuan penarikan dana, sehingga membuat Nasabah/Pengguna tersebut tercantum dalam Daftar Hitam Nasional (DHN) yang diterbitkan oleh Bank Indonesia.

## **IX. Biaya & Kuasa Debet Rekening**

1. Terhadap penggunaan Platform TOUCHBIZ sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah akan dikenakan biaya oleh Bank BTPN sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank BTPN.
2. Dengan ini Nasabah memberikan kuasa kepada Bank BTPN untuk mendebet Rekening Nasabah di Bank BTPN untuk jumlah sebesar:
  - a. Nilai Transaksi Finansial sesuai instruksi Nasabah kepada Bank BTPN melalui Platform TOUCHBIZ dan/atau
  - b. Biaya administrasi bulanan terkait dengan kepemilikan rekening di Bank BTPN serta biaya Transaksi atas penggunaan Platform TOUCHBIZ.
3. Apabila terjadi kegagalan pemrosesan pada tanggal efektif transaksi yang bukan disebabkan oleh kesalahan pihak Bank BTPN, maka Nasabah tetap dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Nasabah sepakat bahwa Bank BTPN atas pertimbangannya sendiri diperkenankan untuk mengubah, menambah atau menarik biaya-biaya yang dibebankan kepada Nasabah atas penggunaan Platform TOUCHBIZ; perubahan atas biaya akan diinformasikan Bank BTPN kepada Nasabah melalui media informasi yang umum digunakan Bank BTPN.
5. Apabila terjadi kegagalan pendebitan biaya yang disebabkan dana dalam Rekening atau rekening-rekening lain milik Nasabah yang ada pada Bank BTPN tidak mencukupi pada saat dilakukannya pendebitan oleh Bank BTPN guna pembayaran biaya penggunaan Platform TOUCHBIZ, maka Nasabah harus memenuhi/menyelesaikan kewajiban tersebut sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
6. Kuasa ini akan berakhir apabila Nasabah mengakhiri penggunaan Platform TOUCHBIZ dan segala kewajiban Nasabah kepada Bank BTPN sudah terpenuhi.

## **X. PEMBUKUAN**

1. Nasabah setuju bahwa Pencatatan setiap Transaksi yang terjadi dalam seluruh rekening Bank BTPN yang menjadi dasar bagi Platform TOUCHBIZ dan menyebabkan perubahan pada saldo akan diberikan dalam format yang dianggap tepat oleh Bank BTPN.
2. Bank BTPN akan menerbitkan bukti transaksi seperti, namun tidak terbatas pada, resi transaksi dan/atau *e-statement* yang dapat diunduh Nasabah melalui Platform TOUCHBIZ.
3. Jika Bank BTPN tidak menerima pengaduan apa pun dari Nasabah dalam 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima *e-statement*, Nasabah dianggap setuju dengan informasi yang tercantum dalam *e-statement*.
4. Nasabah setuju untuk tidak membantah keabsahan, kebenaran atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara kedua belah pihak, termasuk dokumen dalam

bentuk catatan komputer atau bukti Transaksi Bank BTPN, *tape/cartridge, print out* komputer, salinan, atau bentuk penyimpanan informasi yang lain, dan semua alat atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas Transaksi perbankan melalui Platform TOUCHBIZ.

5. Dengan melakukan Transaksi melalui Platform TOUCHBIZ, Nasabah mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima Bank BTPN akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani, dan Nasabah dengan ini bersedia untuk mengganti rugi serta bertanggung jawab atas segala kerugian, tuntutan, dan biaya (termasuk biaya hukum) yang timbul sehubungan pelaksanaan instruksi tersebut.

## **XI. HUKUM DAN YURIDIKSI YANG BERLAKU**

1. Keabsahan, penafsiran, dan pelaksanaan dari Syarat dan Ketentuan ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. Semua dan tiap-tiap perbedaan pendapat dan penafsiran atau perselisihan yang mungkin timbul antara Bank BTPN dan Nasabah di dalam pelaksanaan kerjasama berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.
3. Apabila cara musyawarah untuk mencapai mufakat tersebut tidak tercapai, maka Bank BTPN dan Nasabah sepakat untuk menyelesaikan segala perbedaan dan penafsiran atau perselisihan yang timbul melalui pengadilan dengan memilih tempat kedudukan hukum (domisili) yang tetap dan seumumnya di Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, di Jakarta dengan tidak mengurangi hak Bank BTPN untuk mengajukan gugatan atau tuntutan hukum kepada Nasabah dalam yurisdiksi atau wilayah Pengadilan manapun di dalam wilayah Republik Indonesia (*non-exclusive jurisdiction*).
4. Nasabah dan Bank BTPN sepakat untuk mengesampingkan ketentuan dalam Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## **XII. FORCE MAJEURE (kejadian diluar kehendak Bank BTPN)**

1. Jika Bank BTPN tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah, baik sebagian maupun sepenuhnya yang disebabkan oleh kejadian atau sebab yang berada di luar kendali atau kemampuan Bank BTPN, meliputi tetapi tidak terbatas pada bencana alam, peperangan, kerusakan, kondisi perangkat keras, kegagalan sistem infrastruktur elektronik atau transmisi, gangguan daya, gangguan telekomunikasi, kegagalan sistem kliring, atau hal lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau lembaga berwenang lainnya, Bank BTPN akan memberitahukan terjadinya *Force Majeure* kepada Nasabah selambat-lambatnya 3 (tiga) Hari Kerja sejak terjadinya *Force Majeure* tersebut.
2. Setelah kejadian *Force Majeure* yang menyebabkan Bank BTPN tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah berakhir, Bank BTPN akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan.

## **XIII. PENANGANAN PERTANYAAN DAN PENGADUAN**

1. Nasabah dapat menghubungi kantor cabang Bank BTPN terdekat atau BTPN Care 24/7 (1500 300 atau +62 21 2450 5500 (SLI) untuk mendapatkan informasi terkait produk dan layanan Bank BTPN.

2. Nasabah dapat mengajukan keluhan/pengaduan terkait transaksi secara tertulis melalui kantor cabang Bank BTPN terdekat/website (<https://www.btpn.com>)/email dan/atau lisan melalui BTPN Care 24/7 (1500 300 atau +62 21 2450 5500 (SLI)) dengan memenuhi persyaratan dan prosedur pengaduan yang ditetapkan Bank BTPN.
3. Pengajuan keluhan/pengaduan hanya dapat dilakukan sampai dengan maksimal 7 (tujuh) hari kerja dari tanggal dilakukannya Transaksi.
4. Dalam hal keluhan/pengaduan dilakukan secara tertulis, Nasabah wajib melampirkan salinan bukti-bukti Transaksi dan bukti lainnya untuk mendukung agar kelengkapan data keluhan/pengaduan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Bank BTPN.
5. Bank BTPN akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas keluhan atau pengaduan Nasabah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank BTPN.

#### **XIV. BERLAKUNYA DAN PENGAKHIRAN TOUCHBIZ**

1. TOUCHBIZ mulai berlaku terhitung sejak diaktifkannya TOUCHBIZ oleh Bank BTPN yang dimohon oleh Nasabah melalui proses aktivasi/pendaftaran.
2. Nasabah setuju bahwa Bank BTPN berhak untuk sewaktu-waktu menghentikan TOUCHBIZ baik seluruh atau sebagian layanan yang terdapat dalam sistem TOUCHBIZ untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank BTPN, termasuk namun tak terbatas dalam hal:
  - a. Terdapat kewajiban bagi Bank BTPN untuk melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
  - b. Menurut pertimbangan Bank BTPN terdapat indikasi adanya penyalahgunaan Platform TOUCHBIZ atau indikasi pelanggaran hukum lainnya.
  - c. Terdapat gangguan sistem yang mengakibatkan Bank BTPN memutuskan untuk dilakukannya penghentian sebagian atau seluruh layanan dalam Platform TOUCHBIZ.
  - d. Untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apa pun yang dianggap baik oleh Bank BTPN, dan untuk itu Bank BTPN tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapa pun.
3. Atas penghentian tersebut, Bank BTPN akan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah melalui media pemberitahuan/pengumuman yang lazim digunakan Bank BTPN untuk keperluan tersebut, atau media perbankan elektronik yang mudah diakses Nasabah.
4. Sehubungan dengan pengakhiran layanan tersebut, Nasabah setuju untuk bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul akibat pengakhiran dan/atau penangguhan seluruh atau sebagian menu dalam Platform TOUCHBIZ.

#### **XV. KERAHASIAAN.**

1. Bank BTPN akan menyimpan kerahasiaan dan keamanan informasi diri yang diberikan oleh Nasabah. Penggunaan data Nasabah akan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Nasabah wajib merahasiakan informasi-informasi rahasia berkaitan dengan Syarat dan Ketentuan ini serta tidak akan menggunakannya untuk tujuan lain selain dari pada tujuan dibuatnya Syarat dan Ketentuan ini, kecuali dalam hal telah menjadi milik publik atau suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku memperkenankan dan/atau mewajibkannya, maka Nasabah diperkenankan untuk membuka kerahasiaan yang berkaitan dengan Syarat dan Ketentuan ini sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Nasabah wajib tetap menjaga kerahasiaan yang terkait dengan Syarat dan Ketentuan ini sekalipun TOUCHBIZ atau Syarat dan Ketentuan ini telah berakhir.

## XVI. LAIN – LAIN

1. Segala sesuatu yang tidak atau belum cukup diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau dalam hal terjadi perubahan atas Syarat dan Ketentuan ini baik sebagian maupun seluruhnya, akan diberitahukan oleh Bank BTPN 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan atas Syarat dan Ketentuan ini dalam bentuk dan melalui sarana komunikasi/informasi lainnya atau apa pun sesuai ketentuan yang berlaku dan merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini.
2. Syarat dan Ketentuan ini berlaku dan mengikat Nasabah maupun para penerima/pengganti dan penerus hak dan kewajiban Nasabah dalam Syarat dan Ketentuan ini (meliputi: para pengelola, pelaksana, penggantinya, dan pihak yang menerima pengalihan serta pengganti yang berkepentingan).
3. Nasabah tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank BTPN serta semua jasa atau fasilitas dan semua Transaksi yang dicakup oleh Platform TOUCHBIZ, termasuk setiap perubahannya yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank BTPN melalui media informasi yang umum digunakan Bank BTPN.
4. Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah masih menggunakan Platform TOUCHBIZ atau masih ada kewajiban lain dari Nasabah kepada Bank BTPN.
5. Apabila salah satu ketentuan dari Syarat dan Ketentuan ini dianggap tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau bertentangan dengan hukum untuk alasan apa pun, maka Bank BTPN akan mengganti dengan ketentuan lain yang tidak bertentangan, sedangkan ketentuan-ketentuan lainnya dalam Syarat dan Ketentuan ini tidak akan terpengaruh dan akan tetap berlaku sepenuhnya terlepas dari ketentuan yang dianggap tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau bertentangan dengan hukum tersebut.
6. Syarat dan Ketentuan ini juga tunduk pada Syarat dan Ketentuan Nasabah PT BANK BTPN Tbk yang ditetapkan Bank BTPN dan merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini.
7. Dengan menggunakan TOUCHBIZ dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah mengikatkan diri pada seluruh Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ dan menyatakan bahwa Bank BTPN telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik TOUCHBIZ yang akan dimanfaatkan oleh Nasabah dan Nasabah telah membaca, mengerti, dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan TOUCHBIZ, termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada TOUCHBIZ.
8. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat dan Ketentuan ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi Syarat dan Ketentuan ini.
9. Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

- 
- 
- Saya telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) Versi Personal serta Syarat dan Ketentuan di atas.