

A. DEFINISI

1. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi; melalui mesin tersebut nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, mentransfer dana antar-rekening, dan transaksi rutin; ATM dipasang secara nasional ataupun internasional sehingga memudahkan nasabah mendapatkan uang tunai dari ATM di negara tempat nasabah berada dengan menggunakan kode atau sandi ATM yang diterbitkan oleh bank yang bersangkutan dan nomor jati diri nasabah (automated teller machine/ATM).
2. Bank adalah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah yang berkedudukan di Jakarta Selatan.
3. BTPN Syariah ATM adalah layanan yang diberikan kepada nasabah berupa Kartu ATM yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di jaringan ATM dan EDC Bank maupun di jaringan ATM dan EDC Bank lain yang bekerjasama dengan Bank.
4. BTPN Syariah Mobile adalah salah satu jenis jasa/layanan perbankan elektronik yang disediakan Bank untuk dapat menggunakan layanan melalui Handphone.
5. Challenge Code adalah kode unik yang dikirimkan Bank BTPN Syariah ke nomor Handphone untuk aktivasi BTPN Syariah Mobile.
6. EDC atau Electronic Data Capture adalah mesin yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran atau pembelian menggunakan Kartu ATM.
7. Instruksi adalah setiap perintah Nasabah kepada Bank terkait Transaksi Perbankan yang disampaikan melalui media elektronik antara lain ATM dan/atau BTPN Syariah Mobile.
8. Kantor Cabang adalah kantor cabang Bank dimana Nasabah dapat melakukan pendaftaran untuk memperoleh Layanan Perbankan Elektronik.
9. Kartu ATM adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah dan digunakan sebagai media transaksi melalui terminal ATM antara lain transaksi pengambilan uang tunai, pemindahbukuan (transfer), pembayaran,dan/atau fungsi lainnya yang akan ditentukan oleh Bank, termasuk transaksi belanja melalui media terminal EDC.
10. Layanan Perbankan Elektronik (LPE) adalah layanan yang memungkinkan Nasabah Bank dengan terlebih dahulu melakukan pendaftaran untuk melakukan Transaksi Perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, dan/atau telepon selular ("Handphone").
11. Nasabah adalah perorangan WNI/WNA yang berdomisili di Indonesia yang memiliki Rekening di Bank dan/atau menggunakan Fasilitas LPE.
12. OTP (One Time PIN) adalah Kode rahasia sebagai media pengaman tambahan yang berfungsi untuk melakukan otentikasi transaksi yang dikirimkan oleh Bank melalui SMS Notification ke Telepon Terdaftar.
13. PIN Kartu ATM adalah kombinasi angka rahasia yang diperlukan agar Nasabah dapat menggunakan layanan di ATM dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
14. Password adalah kode yang bersifat rahasia yang isinya kombinasi huruf dan angka yang digunakan untuk masuk aplikasi BTPN Syariah Mobile.
15. Penyedia Jasa Telekomunikasi adalah perusahaan telekomunikasi yang telah bekerja sama dengan Bank.
16. PIN (Personal Identification Number) BTPN Syariah Mobile adalah kode identifikasi pribadi bagi Nasabah yang menggunakan fasilitas BTPN Syariah Mobile untuk menghasilkan OTP secara acak.
17. Rekening adalah simpanan Nasabah dalam bentuk tabungan, baik yang telah dibuka Nasabah pada Bank maupun yang akan dibuka dikemudian hari yang terhubung dengan Layanan Perbankan Elektronik.
18. Syarat dan Ketentuan Layanan Perbankan Elektronik adalah Syarat dan Ketentuan ini termasuk setiap perubahannya maupun pembaharuannya (jika ada).
19. Short Message Services (SMS) Notification adalah pesan singkat pemberitahuan atau informasi dari Bank dalam bentuk teks dan atau angka.
20. Transaksi Perbankan adalah Transaksi Finansial dalam bentuk transaksi yang berdampak pada perubahan saldo Rekening, misalnya pemindahbukuan, transfer, pembayaran tagihan, pembelian dan transaksi lain yang di setujui oleh Bank dan Transaksi Non Finansial dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo Rekening, misalnya permintaan informasi saldo dan mutasi Rekening, penggantian PIN dan transaksi lain yang disetujui oleh Bank untuk dapat dilakukan melalui LPE.
21. Telepon Terdaftar adalah nomor Handphone Nasabah yang telah didaftarkan pada form/aplikasi pendaftaran BTPN Syariah Mobile untuk menerima SMS Notification.

B. KETENTUAN UMUM LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK

1. Untuk dapat menggunakan LPE, Nasabah harus melakukan registrasi melalui Kantor Cabang.
2. Nasabah yang telah melakukan pendaftaran LPE akan menerima Kartu ATM berikut PIN ATM atau untuk BTPN Syariah Mobile akan menerima Password, Challenge Code, PIN BTPN Syariah Mobile, atau kode rahasia lainnya yang telah ditetapkan oleh Bank melalui media komunikasi dan wajib menjaga kerahasiaannya, karena berfungsi sebagai tanda persetujuan atas setiap Instruksi Transaksi Perbankan melalui LPE.
3. Transaksi dapat dilakukan melalui LPE sepanjang Rekening Nasabah dalam keadaan aktif (antara lain tidak dalam keadaan blokir, pasif/dormant) dan saldo mencukupi.
4. Bank tidak berkewajiban untuk menjalankan setiap Instruksi yang diberikan Nasabah dan Bank berhak membatalkannya jika dana yang tersedia dalam Rekening LPE tidak mencukupi atau Nasabah melanggar peraturan dan/atau ketentuan yang berlaku.
5. Instruksi yang timbul akibat kelalaian, kekeliruan, kesalahpahaman, ketidakjelasan, ketidaktepatan yang disebabkan oleh Nasabah, akan menjadi risiko dan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah tidak dapat menuntut Bank dan/atau karyawan Bank atas segala risiko yang mungkin timbul akibat pelaksanaan Instruksi yang dilakukan oleh Nasabah dengan menggunakan Layanan Perbankan Elektronik.
6. Pada saat ini limit Transaksi Finansial yang dapat dilakukan oleh Nasabah melalui ATM atau BTPN Syariah Mobile ditentukan oleh Bank, dan Bank atas pertimbangan sendiri berhak untuk melakukan perubahan besar limit Transaksi Finansial dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah melalui media informasi yang ditentukan oleh Bank.
7. Nasabah tidak dapat membatalkan Transaksi yang telah diinstruksikan kepada Bank yang telah disetujui oleh Nasabah, karena dalam waktu yang bersamaan Bank akan langsung memproses Instruksi tersebut.
8. 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 atau bukti Transaksi Perbankan, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain, dan semua alat atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas Transaksi Perbankan Nasabah yang dilakukan melalui sistem LPE kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
9. Nasabah mengakui semua Instruksi dari Nasabah yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis ataupun dokumen yang ditandatangani, dan Nasabah dengan ini bersedia untuk membebaskan Bank dari segala kerugian, tanggung jawab, tuntutan dan biaya (termasuk biaya hukum yang layak) yang timbul sehubungan pelaksanaan Instruksi tersebut.
10. Bank tidak bertanggungjawab atas segala kerugian atau kerusakan yang timbul sebagai akibat dari hal-hal sebagai berikut :
 - a. Kerusakan pada peralatan keras dan lunak dari media komunikasi yang digunakan pada BTPN Syariah Mobile.
 - b. Kerusakan pada perangkat keras dan lunak dari Penyedia Jasa Telekomunikasi.
 - c. Gangguan dari virus media komunikasi atau komponen-komponen yang membahayakan lainnya.
 - d. Penyalahgunaan Kartu ATM, PIN ATM/PIN BTPN Syariah Mobile, Password, OTP atau kode rahasia lainnya.
 - e. Kesalahan penyampaian Instruksi oleh Nasabah.
 - f. Kelalaian Nasabah untuk mengikuti Instruksi, prosedur dan petunjuk LPE.
 - g. Segala kerugian lain yang diakibatkan oleh pihak ketiga.

C. KETENTUAN KHUSUS PENGGUNA KARTU ATM

1. Kartu ATM hanya dapat digunakan oleh Nasabah sendiri dan tidak dapat dipindahtangankan/dialihkan dalam bentuk dan dengan cara apapun kepada pihak lain.
2. Batasan nominal untuk transaksi dengan menggunakan Kartu ATM dan besarnya biaya ditentukan oleh Bank dan sewaktu-waktu dapat berubah dengan pemberitahuan terlebih dahulu di kantor cabang atau di lokasi tempat ATM berada atau melalui media lainnya yang tersedia pada Bank.
3. Nasabah wajib melakukan penggantian nomor PIN ATM yang telah diserahkan oleh Bank kepada Nasabah sebelum melakukan transaksi pertama kalinya dan selanjutnya PIN ATM tersebut dapat diubah setiap saat.
4. PIN ATM yang baru hasil perubahan tersebut berfungsi sebagai dasar verifikasi bagi Bank atas transaksi yang dilakukan oleh Nasabah.
5. Apabila Nasabah salah memasukan PIN ATM sehingga menyebabkan Kartu ATM secara system ditolak atau tidak dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi, maka untuk pengaktifan kembali hanya dapat dilakukan dengan menghubungi petugas Bank dan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
6. Nasabah wajib membubuhkan tanda tangan dibalik Kartu ATM pada kolom yang telah tersedia.
7. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan PIN Kartu ATM atau kode akses lainnya dengan baik.
8. Apabila kartu ATM hilang/dicuri atau karena alasan apapun juga, maka Nasabah wajib segera memberitahukan melalui layanan kontak Nasabah (Contact Center 1 500 300) dan untuk penggantian kartu agar menghubungi Kantor Cabang terdekat dan dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
9. Semua Transaksi yang terjadi sebelum laporan kehilangan atau kecurian secara sah diterima oleh Bank, menjadi tanggung jawab Nasabah sebagai pemegang kartu.
10. Nasabah sepenuhnya bertanggung jawab atas :
 - a. Kerahasiaan PIN Kartu ATM atau kode akses lainnya yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah.
 - b. Transaksi perbankan dan transaksi belanja yang menggunakan Kartu ATM sejak diserahkan kepadanya Kartu ATM oleh Bank kepada Nasabah dan oleh karenanya dengan ini Nasabah membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan dan klaim dari pihak manapun (termasuk Nasabah sendiri) serta tanggung jawab atas setiap kerugian dan/ atau risiko yang timbul akibat penggunaan PIN ATM atau transaksi yang dilakukan menggunakan Kartu ATM Nasabah.

D. KETENTUAN KHUSUS PENGGUNA BTPN SYARIAH MOBILE

1. BTPN Syariah Mobile hanya dapat digunakan oleh Nasabah sendiri dan tidak dapat dipindahtangankan/dialihkan dalam bentuk dan dengan cara apapun kepada pihak lain.
2. BTPN Syariah Mobile hanya dapat dilakukan dengan mengunduh aplikasi BTPN Syariah Mobile melalui Telepon Terdaftar.
3. Nasabah wajib membaca, memahami dan menyetujui Syarat dan Ketentuan BTPN Syariah Mobile yang tersedia pada layanan BTPN Syariah Mobile.
4. Untuk setiap pelaksanaan Transaksi, Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk mengisi dan memastikan semua data dan Instruksi secara benar dan lengkap, dan oleh karenanya Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat yang timbul yang disebabkan oleh kelalaian, ketidaklengkapan, ketidaktepatan atau ketidakjelasan Instruksi dari Nasabah.
5. Setiap Transaksi Finansial pada BTPN Syariah Mobile Bank akan melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput Nasabah, dan konfirmasi Nasabah merupakan persetujuan bahwa data yang disampaikan oleh BTPN Syariah Mobile adalah benar dan persetujuan kepada Bank untuk melaksanakan Instuksi Nasabah.
6. Penggunaan PIN BTPN Syariah Mobile, atau Challenge Code atau OTP atau kode rahasia lainnya yang ditentukan oleh Bank juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah kepada Bank untuk melaksanakan Transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan Rekening Nasabah pada Bank baik dalam rangka pelaksanaan Transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya Transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank dengan pemberitahuan terlebih dahulu oleh Bank kepada Nasabah dalam bentuk dan media sarana berdasarkan kebijakan Bank.
7. Jika Nasabah menghendaki perubahan Telepon Terdaftar yang terhubung dengan BTPN Syariah Mobile, maka Nasabah wajib menghubungi Kantor Cabang untuk dilakukan perubahan.
8. Jika Nasabah kehilangan Telepon Terdaftar yang terhubung dengan BTPN Syariah Mobile, maka Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank melalui layanan kontak Nasabah (Contact Center 1 500 300) yang disediakan oleh Bank untuk dilakukan pemblokiran Rekening, dan selanjutnya Nasabah melakukan tindakan yang diberitahukan oleh petugas layanan kontak Nasabah atau menghubungi Kantor Cabang.
9. Bank berhak untuk menghentikan layanan BTPN Syariah Mobile untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah selambat-lambatnya 1 hari sebelum penghentian sementara dilakukan atau sesuai ketentuan Bank yang berlaku dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun serta Nasabah tidak akan menuntut ganti kerugian ke Bank.

E. LAIN-LAIN

1. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai layanan LPE ini dan Nasabah telah mengerti dan memahami segala konsekuensi atas layanan LPE, termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang timbul terkait dengan layanan LPE.
2. Syarat dan Ketentuan Layanan Perbankan Elektronik ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi Pembukaan Rekening dan/atau Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening dan/ atau Aplikasi Fasilitas/Layanan perbankan untuk masing-masing produk/ layanan yang berlaku pada Bank, berikut perubahan, penambahan dan pembaharuannya.
3. Dalam hal timbul perselisihan akan diselesaikan secara musyawarah, dalam hal musyawarah tidak mencapai mufakat, maka penyelesaian akan dilakukan melalui jalur hukum di Pengadilan sebagaimana dimaksud pada Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening.
4. Dalam hal terdapat perubahan, penambahan dan/atau pembaharuan terhadap Syarat dan Ketentuan ini termasuk namun tidak terbatas pada biaya yang mungkin timbul (jika ada) akan diberitahukan melalui surat pemberitahuan dan/atau media lainnya berdasarkan pertimbangan Bank, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut efektif atau jangka waktu pemberitahuan sesuai ketentuan/peraturan yang berlaku. Apabila tidak terdapat sanggahan/ketidaksetujuan Nasabah dalam jangka waktu tersebut, maka perubahan, penambahan, dan/atau pembaharuan tersebut berlaku efektif mengikat Nasabah.
5. Syarat dan Ketentuan Layanan Perbankan Elektronik ini telah disesuaikan dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.