

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

Versi 3.0.20

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

### Nama Penerbit :

PT Bank SMBC Indonesia Tbk ("SMBC Indonesia")

### 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 SMBC Indonesia yang memberikan kemudahan kepada Nasabah untuk dapat melakukan pengelolaan keuangannya secara langsung melalui internet, *real-time/online* kapan saja dan dimana saja. Platform TOUCHBIZ melayani Nasabah Perorangan dan Non Perorangan.

### Fitur Utama:

#### 1. Informasi Rekening

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

#### 2. Transaksi

- Pindah Saldo (pilihan waktu: sekarang, terjadwal, berulang)<sup>1</sup>
- *Transfer* antar Rekening SMBC Indonesia (pilihan waktu: sekarang, terjadwal, berulang)<sup>1</sup>
- *Transfer* Online (pilihan waktu: sekarang, terjadwal)
- *Transfer* BI-FAST (pilihan waktu: sekarang, terjadwal)
- *Transfer* SKN<sup>1</sup>
- *Transfer* RTGS
- *Instruksi Transfer Valas*
- *Multi Transfer* / transfer hingga 10 (sepuluh) rekening tujuan dalam satu waktu<sup>1</sup>
- *Payroll Transfer*
- Perubahan limit transaksi harian
- Pembayaran Tagihan (pulsa pascabayar)<sup>1</sup>
- Pembelian / *Top Up* (pulsa & *e-wallet*)<sup>1</sup>
- Pembayaran Tagihan Listrik maupun non Tagihan Listrik serta Pembelian Token Listrik<sup>1</sup>
- Pemesanan Buku Warkat (Buku Cek dan Biljet Giro)<sup>1</sup>

### 3. Notifikasi & Pengingat

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 SMBC Indonesia kepada Nasabah.

### 4. Pembukaan Rekening Giro Bagi Nasabah Baru SMBC Indonesia<sup>1</sup>

Tersedia bagi calon Nasabah Perorangan untuk melakukan pembukaan rekening Giro (Giro Karya atau Giro Bisnis) baru melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ tanpa perlu ke kantor cabang SMBC Indonesia.

### 5. Penambahan Rekening GIRO<sup>1</sup>

Fitur yang tersedia untuk memudahkan Nasabah membuka rekening Giro tambahan melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ.

### 6. Deposito TOUCHBIZ<sup>1</sup>

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 SMBC Indonesia dengan imbal hasil yang kompetitif. (Penjelasan selengkapnya terdapat pada Ringkasan Informasi Produk & Layanan Deposito TOUCHBIZ)

### 7. MaxCash<sup>1</sup>

Tabungan dengan fitur transfer otomatis (*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)

### 8. 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.

### 9. Webform<sup>2</sup>

Fitur yang disediakan untuk memberikan alternatif bagi Nasabah dalam melakukan aktivasi pada Platform TOUCHBIZ dengan menggunakan formulir yang tersedia pada *website* TOUCHBIZ.

### 10. Informasi Mata Uang Asing

Informasi mengenai nilai tukar mata uang asing yang ada di SMBC Indonesia. Untuk melakukan transaksi dengan mata uang asing, Nasabah dapat melakukan instruksi Transfer Valas pada TOUCHBIZ.

### 11. 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 fungsi *Role* (*Maker* atau *Multirole*), dan pengaturan akses lainnya terhadap akunnya. Pengaturan dapat ditentukan oleh Nasabah sendiri atau berdasarkan kuasa.

## 12. *Soft Token*

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

Catatan:

1. Hanya tersedia untuk Nasabah Perorangan
2. Hanya tersedia untuk Nasabah Non Perorangan

### Manfaat:

- Memudahkan Nasabah dalam melakukan pencarian informasi dan transaksi melalui aplikasi berbasis *mobile* dan *web based*.
- Memberikan fleksibilitas bagi Nasabah untuk melakukan pengaturan terkait dengan transaksi sesuai kebutuhan tanpa harus datang ke kantor cabang SMBC Indonesia.

### Risiko dan Konsekuensi:

#### Risiko

- Platform TOUCHBIZ menggunakan kode *OTP*, *Passcode*, PIN/Biometrik, Kode Akses, Kata Sandi dan kode *Soft Token* untuk keamanan transaksi, yang digunakan sebagai instruksi transaksi yang sah dari Nasabah. Hal ini memiliki risiko terkait penggunaan oleh orang yang tidak berwenang, oleh karena itu Nasabah wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan transaksi di Platform TOUCHBIZ, khususnya terkait kode *OTP*, *Passcode*, PIN/Biometrik, Kode Akses, Kata Sandi dan kode *Soft Token* yang digunakan sebagai instruksi transaksi yang sah dari Nasabah.
- Untuk transaksi transfer valuta asing terdapat risiko dana Nasabah mengalami kegagalan, terhambat, ataupun juga terblokir oleh bank koresponden/bank penerima dalam hal terdapat indikasi terkait Anti Pencucian Uang (Anti Money Laundering/AML) – Pencegahan Pendanaan Teroris (Counter Terrorist Financing/CTF) – Pencegahan Pendanaan Senjata Pemusnah Masal (Counter Proliferation Weapon Mass Destruction/CPW). Selain itu, dapat terjadi pula pemblokiran terhadap transaksi Nasabah yang berkaitan dengan sanction list sehingga mengakibatkan dana tidak dapat diterima.

#### Konsekuensi

- Adanya konsekuensi kerugian finansial yang dapat dialami Nasabah akibat penyalahgunaan hak akses oleh orang yang tidak berwenang karena penggunaan kode *OTP*, *Passcode*, PIN/Biometrik, Kode Akses, Kata Sandi dan kode *Soft Token* yang digunakan sebagai instruksi yang sah dari Nasabah.
- Adanya konsekuensi kerugian finansial yang dapat dialami Nasabah akibat risiko transaksi transfer valuta asing yang mengalami kegagalan, terhambat, ataupun juga terblokir oleh bank koresponden/bank penerima dalam hal terdapat indikasi terkait Anti Pencucian Uang (Anti Money Laundering/AML) – Pencegahan Pendanaan Teroris (Counter Terrorist Financing/CTF) – Pencegahan Pendanaan Senjata Pemusnah Masal (Counter Proliferation Weapon Mass Destruction/CPW). Selain itu, dapat terjadi pula pemblokiran terhadap transaksi Nasabah yang berkaitan dengan sanction list sehingga mengakibatkan dana tidak dapat diterima oleh penerima dana. Apabila risiko ini terjadi, maka SMBC Indonesia akan melakukan pengembalian dana kepada Nasabah sesuai dengan dana yang dikembalikan oleh bank koresponden/bank penerima (termasuk biaya-biaya lainnya yang mungkin dikenakan bank koresponden/bank penerima jika ada).

### Biaya<sup>3</sup>:

- Biaya Aktivasi Layanan: Rp 0,-
- Biaya Admin Bulanan Layanan: Rp 0,-
- Biaya Transfer antar rekening SMBC Indonesia: 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 Transfer Valas melalui jaringan SWIFT:
  - Biaya Telex: Rp 35.000 (ekuivalen)<sup>4</sup>
  - Biaya Full Amount: Rp. 350.000 (ekuivalen)<sup>4</sup>
- Biaya Pembayaran & *Top Up*: bervariasi sesuai dengan transaksi yang dipilih
- Tidak ada biaya yang dikenakan ke Nasabah untuk penghentian layanan.

### Limit Maksimum<sup>5</sup>

Limit maksimum transaksi harian berdasarkan tipe Nasabah

- Nasabah Perorangan: Rp 2.000.000.000, -
- Nasabah Non Perorangan : Rp 30.000.000.000, -

Limit Transaksi berdasarkan jenis transaksi:

- Transfer sesama rekening SMBC Indonesia: sesuai limit transaksi harian
- Transfer Online: Rp 50.000.000, - per transaksi dan Rp 250.000.000, - per hari
- SKN: Rp 1.000.000.000, - per transaksi
- BI-FAST: Rp 250.000.000, - per transaksi
- RTGS: sesuai limit transaksi harian

### Catatan:

3. Biaya transaksi dapat berubah mengikuti ketentuan yang berlaku di TOUCHBIZ. Jika terdapat perubahan atas biaya akan diinformasikan SMBC Indonesia kepada Nasabah melalui pemberitahuan pada Platform TOUCHBIZ atau *website* SMBC Indonesia.

4. Biaya transaksi bervariasi berdasarkan mata uang sumber dana yang digunakan, perhitungan konversi dan biaya mengikuti kurs mata uang yang telah ditetapkan oleh SMBC Indonesia.

5. Limit Maksimum dapat berubah mengikuti ketentuan yang berlaku di TOUCHBIZ. Jika terdapat perubahan atas batas limit maksimum akan diinformasikan SMBC Indonesia kepada Nasabah melalui pemberitahuan pada Platform TOUCHBIZ atau *website* SMBC Indonesia.

### Persyaratan dan Tata Cara:

#### **Pembukaan Rekening Giro Bagi Nasabah Baru SMBC Indonesia melalui Aplikasi *Mobile TOUCHBIZ*<sup>6</sup>**

- SMBC Indonesia akan melaksanakan uji coba terbatas atas penambahan fitur pembukaan rekening Giro bagi calon Nasabah Baru Nasabah Perorangan sebelum fitur tersebut diluncurkan secara umum.
- Hanya calon Nasabah yang ditetapkan oleh SMBC Indonesia dan sesuai dengan kriteria yang berlaku yang dapat mengikuti uji coba terbatas.
- Kriteria Calon Nasabah dalam uji coba terbatas:
  - Khusus Warga Negara Indonesia (WNI)

- berusia minimal 17 (tujuh belas) tahun dan maksimal 60 (enam puluh) tahun pada saat pengajuan.
- Belum pernah terdaftar pada SMBC Indonesia sebagai Nasabah, Beneficiary Owner, maupun Pengguna TOUCHBIZ.
- Bersedia melengkapi data diri pribadi untuk tujuan pembukaan rekening melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dan mengikuti proses verifikasi / *Know Your Customer* (KYC) yang berlaku di aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dan SMBC Indonesia.
- Calon Nasabah wajib menyetujui Syarat dan Ketentuan Nasabah PT Bank SMBC Indonesia Tbk.
- SMBC Indonesia berhak menolak untuk melakukan pembukaan rekening Giro melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ jika calon Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku di SMBC Indonesia dan layanan TOUCHBIZ.

#### Catatan

6. Hanya tersedia selama periode uji coba terbatas untuk Calon Nasabah terpilih

#### Bagi Nasabah yang telah memiliki rekening Giro dan/atau Simpanan SMBC Indonesia

- Untuk Nasabah Perorangan
  - Telah memiliki rekening Giro dan/atau Simpanan di SMBC Indonesia.
  - Melakukan aktivasi melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ.
  - Nasabah melakukan aktivasi layanan TOUCHBIZ dengan mengisi informasi Nasabah sesuai data yang telah terdaftar di SMBC Indonesia.
  - Nasabah melakukan verifikasi kesesuaian data nomor telepon terdaftar dan email terdaftar berdasarkan kode *OTP* yang dikirimkan melalui SMS dan *Passcode* yang dikirimkan ke email Nasabah sesuai yang terdaftar di data SMBC Indonesia.
  - 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 dan/atau Simpanan di SMBC Indonesia.
  - Melakukan aktivasi dan verifikasi akun badan usaha melalui *website* TOUCHBIZ dengan mengisi informasi sesuai yang terdaftar di data SMBC Indonesia.
  - 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.

Terkait dengan Transfer dengan Mata Uang Asing (Valas) pada TOUCHBIZ:

- Transfer Valas melalui TOUCHBIZ hanya dapat dilakukan setelah Nasabah mencapai kesepakatan transaksi (*deal*) dengan SMBC Indonesia, baik melalui kantor cabang, Relationship Manager, maupun Treasury SMBC Indonesia..
- Transfer valuta asing tunduk pada ketentuan yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang, baik di tingkat nasional maupun internasional terkait terkait Anti Pencucian Uang (Anti Money Laundering/AML) – Pencegahan Pendanaan Teroris (Counter Terrorist Financing/CTF) – Pencegahan Pendanaan Senjata Pemusnah Masal (Counter Proliferation Weapon Mass Destruction/CFP).

- Dalam kegiatan transfer valas SMBC Indonesia bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu penyelenggara valuta asing, oleh karenanya dibutuhkan waktu untuk memproses transfer valuta asing Nasabah.
- Nasabah wajib melengkapi dokumen pendukung jika melakukan transfer valas dengan ekuivalen USD 100.000 atau lebih, dalam jangka waktu yang ditentukan oleh SMBC Indonesia.
- Transfer valuta asing mengikuti ketentuan Cut Off Time (COT) ataupun ketentuan lain yang berdampak pada waktu operasional transaksi baik dari sisi SMBC Indonesia, bank koresponden maupun bank penerima.

**Untuk pertanyaan dan pengaduan Nasabah dapat menghubungi SMBC Indonesia melalui:**

- SMBCI Care 24/7: 1500 365 atau +62 21 8060 5299 (SLI), atau
- Email: [smbcicare@smbci.com](mailto:smbcicare@smbci.com), atau
- Kantor Cabang SMBC Indonesia

**Informasi Tambahan:**

- Aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dapat diunduh dari *Play Store (Android)* atau *App Store (IOS)*.
- Pastikan Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar pada sistem SMBC Indonesia masih aktif dan dapat menerima SMS *OTP* maupun *Passcode*.
- Nasabah dapat mengunjungi Kantor Cabang SMBC Indonesia untuk melakukan pengkinian data jika diperlukan.
- SMBC Indonesia berhak menolak memberikan layanan TOUCHBIZ jika Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku di SMBC Indonesia dan layanan TOUCHBIZ.
- Kerahasiaan informasi *Company ID*, Kata Sandi, dan/atau PIN terkait layanan TOUCHBIZ ini merupakan tanggung jawab Nasabah.
- PT Bank SMBC Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- Maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS per Nasabah per Bank adalah Rp 2 Miliar. Untuk cek Tingkat Bunga Penjaminan LPS, [klik di sini](#).
- Untuk Transaksi Transfer Valuta Asing
  - Nasabah memahami bahwa tampilan konfirmasi "Transaksi Berhasil" yang muncul pada TOUCHBIZ hanya merupakan konfirmasi atas berhasilnya transaksi di sisi SMBC Indonesia dan bukan merupakan konfirmasi bahwa dana telah diterima oleh pihak penerima (*beneficiary*).

***Disclaimer (penting untuk dibaca):***

- SMBC Indonesia dapat menolak permohonan layanan TOUCHBIZ Nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku di SMBC Indonesia.
- Nasabah harus membaca secara saksama Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) ini.
- Nasabah telah membaca, menerima penjelasan, dan memahami layanan TOUCHBIZ sesuai Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) 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 (TOUCHBIZ) ini.

---

## 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 di *download* 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 SMBC Indonesia) yang nomor telepon dan email-nya digunakan oleh Nasabah Non Perorangan sebagai Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar di sistem SMBC Indonesia.
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. **Biometrik** adalah proses autentikasi menggunakan *Fingerprint* (sidik jari) dan/atau *Face Recognition* (pengenalan wajah) dan/atau *Face ID* pada TOUCHBIZ yang terdapat pada perangkat *mobile* Nasabah.
6. **Captcha** adalah kombinasi huruf dan angka unik yang harus di *input* pada perangkat *mobile*.
7. **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.
8. **Email Terdaftar** adalah alamat email aktif Nasabah yang terdaftar pada sistem internal SMBC Indonesia.
9. **Hari Kalender** adalah setiap hari dalam 1 (satu) tahun sesuai dengan kalender Masehi tanpa kecuali.
10. **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.
11. **Kata Sandi** adalah sejumlah karakter unik dan bersifat rahasia berupa kombinasi huruf dan angka (minimum 8 (delapan) karakter) yang dimiliki oleh setiap Nasabah untuk melakukan autentikasi pada Platform TOUCHBIZ.
12. **Kode Akses** adalah bagian dari fitur keamanan ganda (*two-factor authentication*) yang terdapat di dalam aplikasi *mobile* TOUCHBIZ sebagai syarat untuk autentikasi transaksi non finansial.
13. **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 SMBC Indonesia.
14. **Limit Harian** adalah batas nominal Transaksi keluar yang dapat dilakukan oleh Nasabah secara akumulatif dalam 1 (satu) hari.



15. **Limit Transaksi** adalah batas maksimal nominal Transaksi keluar yang dapat dilakukan oleh Nasabah dalam 1 (satu) kali transaksi.
16. **Maker** adalah Pengguna yang bertugas untuk melakukan pembuatan dan penghapusan Transaksi pada Platform TOUCHBIZ.
17. **Manajemen Akun** adalah pengaturan Akun TOUCHBIZ yang meliputi pengaturan atas Pengguna, *Role*, akses menu, akses Soft Token, Matriks Persetujuan, Limit Harian dan pengaturan lainnya yang tersedia dalam Platform TOUCHBIZ.
18. **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*).
19. **Matriks Persetujuan Manajemen** adalah ketentuan terkait persetujuan atas Manajemen Akun.
20. **Multirole** adalah Pengguna yang dapat melakukan fungsi *Maker, Approver* dan *Authoriser* sekaligus.
21. **Nasabah** adalah perorangan atau non perorangan yang memiliki rekening di SMBC Indonesia dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh SMBC Indonesia.
22. **Nasabah Perorangan** adalah nasabah perorangan yang memiliki rekening di SMBC Indonesia dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh SMBC Indonesia.
23. **Nasabah Non Perorangan** adalah nasabah badan usaha yang memiliki rekening di SMBC Indonesia dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh SMBC Indonesia.
24. **Nomor Telepon Terdaftar** adalah nomor telepon aktif perangkat *mobile* Nasabah yang terdaftar pada sistem internal SMBC Indonesia.
25. **One Time Password (OTP)** adalah kode verifikasi sekali pakai yang dikirimkan SMBC Indonesia melalui *Short Messaging Services (SMS)* ke Nomor Telepon Terdaftar sebagai token/tambahan keamanan untuk melakukan autentikasi Nomor Telepon Terdaftar.
26. **Paspor** adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara untuk melakukan perjalanan antar negara, yang memuat identitas pemegangnya dengan masa berlaku tertentu, yang dimiliki Nasabah dan telah didaftarkan pada sistem internal SMBC Indonesia.
27. **Passcode** adalah kode unik yang Nasabah masukkan pada Platform TOUCHBIZ yang dikirimkan oleh SMBC Indonesia melalui email yang berfungsi sebagai proses autentikasi Email Terdaftar.
28. **Pemberi Kuasa** adalah Nasabah pemilik rekening atau pihak yang berwenang memberikan Kuasa kepada pihak lain untuk mengelola rekening di Platform TOUCHBIZ.
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 SMBC Indonesia) yang ditunjuk oleh Nasabah atau atas nama Nasabah sendiri yang didaftarkan oleh Nasabah kepada SMBC Indonesia untuk dapat mengakses Platform TOUCHBIZ sesuai *Role*-nya masing-masing sebagaimana ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan ini. Pengguna bertanggung jawab 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 SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia, 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. **SMBCI Care** adalah pusat layanan SMBC Indonesia yang menerima aduan dari Nasabah melalui telepon dan/atau email terdaftar pada TOUCHBIZ.
37. **SMBC Indonesia** adalah PT Bank SMBC Indonesia Tbk, bertempat kedudukan dan berkantor pusat di Jakarta Selatan, yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang, serta kantor lainnya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PT Bank SMBC Indonesia Tbk.
38. **Soft Token** adalah bagian dari fitur keamanan ganda (*two-factor authentication*) yang terdapat di dalam Aplikasi TOUCHBIZ sebagai syarat untuk otorisasi Transaksi Finansial.
39. **Surat Kuasa Finansial** adalah Surat Kuasa yang digunakan untuk memberikan kuasa finansial dari Pemberi Kuasa kepada Penerima Kuasa yang formatnya telah ditetapkan oleh SMBC Indonesia.
40. **Surat Kuasa Non Finansial** adalah Surat Kuasa yang digunakan untuk memberikan kuasa finansial dari Pemberi Kuasa kepada Penerima Kuasa yang formatnya telah ditetapkan oleh SMBC Indonesia.
41. **TOUCHBIZ** adalah salah satu produk layanan elektronik SMBC Indonesia yang dapat diakses melalui jaringan internet.
42. **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.
43. **Webform TOUCHBIZ** adalah fitur yang disediakan untuk memberikan alternatif bagi Nasabah Non Perorangan dalam melakukan aktivasi Platform TOUCHBIZ dengan menggunakan formulir yang tersedia pada *website* TOUCHBIZ.
44. **Website TOUCHBIZ** adalah situs TOUCHBIZ yang dapat di akses melalui *web desktop application*.

## II. RUANG LINGKUP

1. Nasabah setuju untuk mengikatkan diri dengan SMBC Indonesia dan SMBC Indonesia setuju untuk menyediakan jasa kepada Nasabah berupa layanan TOUCHBIZ berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.
2. Seluruh rekening Nasabah yang terdaftar di SMBC Indonesia, 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* ke dalam Platform TOUCHBIZ dengan tetap tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini.

## III. REKENING & LIMIT TRANSAKSI

### A. REKENING

1. Nasabah wajib memiliki Rekening pada SMBC Indonesia. Dalam hal Nasabah belum memiliki Rekening, maka Nasabah wajib membuka Rekening terlebih dahulu dan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Nasabah SMBC Indonesia.

2. Calon Nasabah memahami bahwa SMBC Indonesia berhak menolak permintaan pembukaan Rekening melalui TOUCHBIZ apabila calon Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan Nasabah dan layanan TOUCHBIZ yang berlaku.
3. Jenis Rekening dan produk yang terdaftar pada TOUCHBIZ adalah rekening Giro dan/atau Simpanan yang telah dibuka di SMBC Indonesia dalam mata uang rupiah dan mata uang asing termasuk jenis Giro untuk 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. SMBC Indonesia dapat memberikan fasilitas Limit Harian yang lebih tinggi dari ketentuan standar kepada Nasabah tertentu berdasarkan profil risiko, kebutuhan transaksi, dan hasil evaluasi internal SMBC Indonesia.
4. Nasabah berhak atas Limit Harian yang lebih tinggi dengan menyampaikan pengajuan dan wajib mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari SMBC Indonesia.
5. 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 SMBC Indonesia sendiri.
6. SMBC Indonesia sewaktu-waktu dapat merubah nominal Limit Harian berdasarkan pertimbangan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan, dengan dilakukan pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah.

#### **IV. PEMBUKAAN REKENING BARU BAGI CALON NASABAH PERORANGAN MELALUI APLIKASI *MOBILE* TOUCHBIZ**

1. Fitur pembukaan rekening Giro baru bagi Calon Nasabah perorangan dilakukan melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ yang terlebih dahulu akan dilakukan dalam bentuk uji coba terbatas sebelum peluncuran resmi yang ditetapkan oleh SMBC Indonesia.
2. Calon Nasabah yang bersedia mengikuti uji coba terbatas perlu melengkapi data diri pribadi untuk tujuan pembukaan rekening dan menyelesaikan proses pembukaan rekening melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ.
3. Dokumen identitas berupa KTP asli wajib diunggah pada saat proses pembukaan rekening baru melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dengan cara melakukan foto atas dokumen KTP asli menggunakan kamera perangkat *mobile*.
4. Dokumen identitas Pajak (NPWP) dan contoh tanda tangan calon Nasabah diatas kertas putih wajib diunggah pada saat proses pembukaan rekening baru melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dengan cara melakukan foto dokumen identitas Pajak dan contoh tanda tangan calon Nasabah menggunakan kamera perangkat *mobile*.
5. Calon Nasabah wajib melakukan perekaman wajah pada saat proses pembukaan rekening baru melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ.
6. Calon Nasabah mengetahui, bersedia, dan memberikan persetujuan kepada SMBC Indonesia bahwa data, dokumen dan perekaman wajah yang diberikan Calon Nasabah saat proses

pembukaan rekening akan digunakan SMBC Indonesia sebagai bentuk verifikasi dalam pembukaan rekening giro.

7. Calon Nasabah bertanggung jawab penuh atas kebenaran, keaslian, keabsahan, kelengkapan data dan dokumen dalam mengisi dan memastikan semua data, dokumen dan instruksi telah dilakukan secara benar dan lengkap dalam proses pembukaan rekening baru melalui TOUCHBIZ.
8. Nasabah wajib melakukan pembaharuan data dan dokumen Nasabah jika ditemukan ketidaksesuaian atau terdapat perubahan data Nasabah melalui kantor cabang SMBC Indonesia.
9. SMBC Indonesia berhak menolak transaksi yang diinstruksikan Nasabah kepada SMBC Indonesia ketika Nasabah melakukan transaksi dan ditemukan terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian data dan/atau dokumen dan/atau contoh tanda tangan yang diberikan Nasabah.

## V. 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 untuk Nasabah Non Perorangan dan/atau Aplikasi *mobile* TOUCHBIZ untuk Nasabah Perorangan.
3. Nasabah Non Perorangan dapat memilih proses aktivasi secara langsung melalui *website* TOUCHBIZ atau melalui proses manual dengan menyerahkan dokumen persyaratan yang diperlukan beserta formulir yang tersedia di website TOUCHBIZ melalui Kantor Cabang SMBC Indonesia.
4. Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* harus memiliki perangkat elektronik dengan kriteria minimum yang dipersyaratkan oleh SMBC Indonesia.
5. 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 Paspor dan/atau Nomor Rekening SMBC Indonesia dan/atau Nomor Telepon Terdaftar dan/atau Email Terdaftar yang akan diisi oleh Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* pada saat proses aktivasi layanan TOUCHBIZ.
6. Pada proses aktivasi, Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* diharuskan mengisi informasi yang diperlukan sesuai ketentuan SMBC Indonesia yang berlaku.
7. Nasabah/Pengguna/*Appointed Person* akan membuat *Company ID* dan/atau Kata Sandi dan/atau PIN dengan batasan-batasan yang sudah ditentukan SMBC Indonesia, yang akan dipergunakan Nasabah untuk mengakses Platform TOUCHBIZ dan untuk autentikasi dalam bertransaksi.
8. 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.
9. Transaksi akan ditolak secara sistem apabila di dalam Rekening Nasabah tidak tersedia dana yang cukup untuk Transaksi tersebut.
10. 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 VII. Prosedur Manajemen Akun.

11. Setiap penambahan Pengguna akan dilakukan pengecekan menggunakan sistem internal SMBC Indonesia, untuk menentukan kecukupan pemenuhan persyaratan dan peraturan yang berlaku di SMBC Indonesia.
12. Nasabah/Pengguna/Appointed Person telah membaca, memahami dan menyetujui ketentuan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (TOUCHBIZ) Versi Personal serta Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ ini.

## VI. PROSEDUR BUKA AKSES AKUN NASABAH PERORANGAN MELALUI WEBSITE

1. Nasabah Perorangan yang telah melakukan aktivasi akun melalui aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dapat mengajukan permohonan pembukaan akses untuk penggunaan TOUCHBIZ melalui *website* TOUCHBIZ.
2. Pembukaan akses melalui *website* hanya dapat dilakukan oleh Nasabah Perorangan yang telah mengajukan permohonan dan memperoleh persetujuan dari SMBC Indonesia.
3. Setelah memperoleh persetujuan dari SMBC Indonesia, Nasabah melakukan proses pembukaan akses secara mandiri dengan *login* ke *Website* TOUCHBIZ dan mengikuti proses verifikasi data yang ditetapkan.
4. Setelah akses Website TOUCHBIZ berhasil dibuka, Nasabah Perorangan akan memperoleh hak akses terhadap fitur-fitur yang setara dengan yang tersedia bagi Nasabah Non Perorangan.
5. Nasabah Perorangan yang telah membuka akses melalui Website TOUCHBIZ dapat menambahkan Pengguna tambahan untuk membantu dalam pengelolaan rekening melalui Platform TOUCHBIZ, dengan pengaturan hak akses yang dapat disesuaikan melalui menu Manajemen Akun.
6. Dengan dibukanya akses melalui *website*, sebagian fitur yang sebelumnya tersedia di aplikasi *mobile* TOUCHBIZ untuk Nasabah Perorangan tidak lagi dapat diakses.

## VII. PROSEDUR MANAJEMEN AKUN

1. Pengguna yang memiliki akses ke menu Manajemen Akun dapat melakukan penambahan, perubahan dan penghapusan Pengguna. SMBC Indonesia berhak menolak permintaan penambahan Pengguna tanpa pemberitahuan tertulis jika Pengguna yang ditambahkan tidak memenuhi ketentuan SMBC Indonesia.
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 tanggung jawab 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 SMBC Indonesia lainnya.
8. Dalam hal Nasabah memberikan kuasa atau mendelegasikan kewenangan otorisasi dan/atau transaksi kepada pihak lain sebagai penerima kuasa, maka pemberian kuasa tersebut dilakukan sepenuhnya atas risiko dan tanggung jawab Nasabah.

9. Segala tindakan yang dilakukan oleh pihak penerima kuasa akan dianggap sah, mengikat, dan memiliki akibat hukum yang sama sebagaimana tindakan Nasabah selaku pihak pemberi kuasa.
10. Segala bentuk penyalahgunaan termasuk namun tidak terbatas pada Pengguna, *Role*, Matriks Persetujuan, Matriks Persetujuan Manajemen, PIN, Kode Akses, Kata Sandi, *Soft Token*, *Company ID* merupakan tanggung jawab dari Nasabah.

#### VIII. 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 SMBC Indonesia.
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 SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia 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 V. 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 SMBC Indonesia melalui proses pengkinian data yang berlaku pada SMBC Indonesia.
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 SMBC Indonesia. 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 SMBC Indonesia dan Platform TOUCHBIZ. Segala konsekuensi hukum yang timbul akibat kelalaian Nasabah dalam pengkinian data seluruhnya merupakan tanggung jawab Nasabah.

## IX. 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 SMBC Indonesia.
2. Nasabah berkewajiban untuk memenuhi Persyaratan Sistem yang ditetapkan SMBC Indonesia 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. SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia.
5. Pada setiap Transaksi, Platform TOUCHBIZ akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diisi oleh Nasabah. Konfirmasi Nasabah merupakan persetujuan bahwa data yang disampaikan pada Platform TOUCHBIZ adalah benar dan merupakan persetujuan kepada SMBC Indonesia 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 Kode Akses, PIN/Biometrik, Kata Sandi dan/atau *OTP* dan/atau *Passcode* dan/atau *Soft Token*, akan disimpan dalam pusat data SMBC Indonesia dan merupakan data dan instruksi yang benar dan sah, oleh karenanya SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia.
7. Nasabah tidak dapat membatalkan Transaksi yang diinstruksikan kepada SMBC Indonesia yang telah disetujui dan diotorisasi oleh Nasabah.
8. SMBC Indonesia berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari Nasabah, jika saldo Rekening Nasabah di SMBC Indonesia tidak mencukupi atau rekening tidak aktif (*dormant*) atau rekening dibebani sita atau diblokir, SMBC Indonesia mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan atau berdasarkan pertimbangan lain dari SMBC Indonesia.
9. Jika terjadi sengketa antara Nasabah dan pihak ketiga, ataupun antara pihak yang ditunjuk Nasabah dan/atau pihak ahli waris Nasabah, SMBC Indonesia 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. Ketentuan tambahan terkait dengan Transfer dengan Mata Uang Asing (Valas) pada TOUCHBIZ:
  - a. Transfer dengan Mata Uang Asing (Valas) melalui TOUCHBIZ hanya dapat dilakukan setelah Nasabah mencapai kesepakatan transaksi (*deal*) dengan SMBC Indonesia atas nilai transaksi, baik melalui kantor cabang, Relationship Manager, maupun Treasury SMBC Indonesia



- b. Instruksi transfer valuta asing yang disampaikan melalui TOUCHBIZ wajib sesuai dengan kesepakatan transaksi (*deal*) yang telah disetujui sebelumnya, termasuk namun tidak terbatas pada nilai transaksi, jenis mata uang, kurs, dan jangka waktu penyelesaian.
  - c. SMBC Indonesia tunduk pada ketentuan yang ditetapkan oleh regulator, baik di tingkat nasional maupun internasional, sehingga berkenaan dengan regulasi terkait *Anti-Money Laundering, Counter Terrorist Financing, dan Counter-Proliferation Financing of Weapons of Mass Destruction* (AML-CTF-CPF), terdapat risiko atas transaksi penerimaan dana Nasabah yang dapat mengalami kegagalan, terhambat, ataupun juga terblokir oleh bank koresponden /bank penerima dalam hal terdapat indikasi AML-CTF-CPF. Selain itu, dapat terjadi pula pemblokiran terhadap transaksi Nasabah yang berkaitan dengan *sanction list* sehingga mengakibatkan dana tidak dapat diterima.
  - d. Nasabah memahami bahwa dalam kegiatan transfer valas SMBC Indonesia dapat bekerjasama dengan pihak ketiga, dimana atas hal tersebut Nasabah menyatakan, memahami dan sepakat bahwa dibutuhkan waktu untuk memproses transaksi Nasabah.
  - e. Nasabah memahami bahwa tampilan konfirmasi "Transaksi Berhasil" yang muncul pada TOUCHBIZ hanya merupakan konfirmasi atas berhasilnya transaksi di sisi SMBC Indonesia dan bukan merupakan konfirmasi bahwa dana telah diterima oleh pihak penerima (*beneficiary*).
  - f. Nasabah bersedia mengikuti ketentuan Cut Off Time (COT) ataupun ketentuan lain yang berdampak pada waktu operasional transaksi baik dari sisi SMBC Indonesia, bank koresponden maupun bank penerima.
  - g. Nasabah memahami dan bersedia bahwa pada transfer valas Nasabah akan dikenakan beban biaya transfer, biaya bank koresponden, serta biaya lain yang mungkin dapat timbul dalam proses transaksi antara SMBC Indonesia, bank koresponden dan bank penerima.
  - h. Nasabah perlu melengkapi dokumen pendukung jika melakukan transfer valas dengan ekuivalen USD 100.000 atau lebih sesuai ketentuan SMBC Indonesia serta PBI dan PADG terkait Transaksi Valas.
12. Nasabah memahami bahwa dengan melakukan pemesanan Buku Warkat melalui TOUCHBIZ, Nasabah hanya dapat melakukan pengambilan Buku Warkat di lokasi Kantor Cabang SMBC Indonesia yang telah dipilih Nasabah saat proses pemesanan Buku Warkat melalui Aplikasi *mobile* TOUCHBIZ dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai ketentuan yang tercantum pada Platform TOUCHBIZ. Nasabah memahami bahwa SMBC Indonesia berhak untuk tidak menyerahkan Buku Warkat yang dipesan oleh Nasabah jika saat pengambilan Buku Warkat di Kantor Cabang SMBC Indonesia, Nasabah terdaftar dalam Daftar Hitam Nasional (DHN) yang diterbitkan oleh Bank Indonesia serta biaya pemesanan warkat yang telah dibebankan kepada Nasabah tidak dapat dikembalikan.
  13. 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*.
  14. Nasabah bertanggung jawab dalam hal Nasabah salah mengakses Platform TOUCHBIZ yang merupakan bentuk tiruan, penipuan, hasil *cracking/hacking*, atau telah dimodifikasi untuk tujuan *fraud* dimana 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, Paspor, *Company ID*, Email, Nomor Telepon, Kode Akses, *Passcode*, *OTP*, PIN, Kata Sandi dan *Soft Token*.

15. 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.
16. SMBC Indonesia dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah berhak untuk menghentikan sementara layanan Platform TOUCHBIZ untuk periode yang telah ditentukan untuk tujuan pemeliharaan dan tujuan lainnya yang dianggap sah oleh SMBC Indonesia.
17. SMBC Indonesia dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah berhak untuk memperbaharui, memodifikasi, atau mengubah perangkat lunak apa pun (termasuk Layanan TOUCHBIZ dan/atau aplikasi lainnya) yang digunakan untuk mengakses Platform TOUCHBIZ.
18. SMBC Indonesia berhak untuk menutup, memblokir, atau membekukan rekening dan/atau layanan/fasilitas perbankan Nasabah di SMBC Indonesia, sekaligus membebaskan biaya administrasi penutupan rekening dan biaya-biaya lain yang berlaku pada SMBC Indonesia, antara lain jika:
  - a. Nasabah pemilik Giro tercantum dalam DHN/blacklist/beku bank lain yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan melakukan kembali penarikan satu lembar atau lebih Cek/ Bilyet Giro kosong.
  - b. Salah satu rekening yang dimiliki Nasabah diduga SMBC Indonesia telah disalahgunakan, meliputi tetapi tidak terbatas pada mengakomodasi atau/akan/telah digunakan untuk menampung hasil tindak pidana atau aktivitas ilegal lainnya termasuk judi online, investasi ilegal, penipuan, narkoba, yang terkait dengan Rekening dan/atau layanan/fasilitas perbankan Nasabah termasuk yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat, pihak lain, dan/atau SMBC Indonesia.
  - c. Nasabah memberikan data/informasi yang dianggap mencurigakan oleh SMBC Indonesia dan/atau memberikan data/informasi palsu/tidak valid/tidak lengkap, dan/atau tidak bersedia memberikan data/informasi apa pun yang diminta oleh SMBC Indonesia sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku. Nasabah terkena sanksi screening berdasarkan peraturan yang berlaku di SMBC Indonesia dan/atau sanksi screening pada negara penerima
  - d. Profil data Nasabah identik dengan Daftar Teroris dan Terduga Teroris (DTTOT) dan Daftar proliferasi senjata pemusnah masal.
  - e. Terdapat permintaan tertulis dari instansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Kantor Pajak, atau lembaga berwenang lainnya sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku atau untuk memenuhi kewajiban/utang yang belum diselesaikan oleh Nasabah kepada SMBC Indonesia.
  - f. Karena suatu hal yang diperkenankan oleh ketentuan, Bank tidak lagi menyediakan produk rekening dan/atau layanan/fasilitas perbankan tertentu.
19. Nasabah bertanggung jawab untuk menggunakan perangkat lunak yang relevan dan mendukung penggunaan Platform TOUCHBIZ serta Nasabah memastikan perangkat lunak yang digunakan merupakan versi terbaru.
20. Nasabah bertanggung jawab atas penggunaan perangkat untuk mengakses Platform TOUCHBIZ, akan terbebas dari perangkat lainnya yang tidak didukung oleh Platform TOUCHBIZ, termasuk namun tidak terbatas pada perangkat yang di-*jailbreak* atau *root*.

## X. INFORMASI KEAMANAN

1. Informasi keamanan berupa email, nomor telepon, Kata Sandi, Kode Akses, Company ID, *OTP*, *Passcode*, PIN / Biometrik dan/atau *Soft Token* akan dibutuhkan untuk *login*, aktivasi, dan

mengezekusi setiap transaksi yang menurut SMBC Indonesia 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, CompanyID, Kode Akses, 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 SMBC Indonesia melaksanakan transaksi melalui Platform TOUCHBIZ.
3. Dalam penggunaan fitur Biometrik di Platform TOUCHBIZ, Nasabah harus:
  - a. Menjadi Nasabah SMBC Indonesia dan/atau Pengguna valid dari Platform TOUCHBIZ,
  - b. Telah mengunduh dan mengakses Platform TOUCHBIZ dari 1 (satu) perangkat *mobile* miliknya,
  - c. Mempunyai setidaknya 1 (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 aktivasi 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. SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia telah memberitahukan kemungkinan kerugian yang dialami atas timbulnya kerugian dari:
  - a. Pelanggaran ketentuan SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia atau karena penggunaan yang tidak wajar; dan/atau terjadinya pemutusan atau penghentian pada saat menggunakan fitur Biometrik atau Platform TOUCHBIZ.
- 10. SMBC Indonesia akan mengajukan proses verifikasi yang memenuhi standar SMBC Indonesia untuk memungkinkan Nasabah/Pengguna melakukan transaksi.
- 11. Nasabah/Pengguna dapat menghubungi SMBCI Care atau kantor cabang SMBC Indonesia 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.
- 12. Dalam kondisi akses Platform TOUCHBIZ terblokir, Nasabah/Pengguna tetap dapat melakukan transaksi dengan menggunakan channel lain yang disediakan SMBC Indonesia.
- 13. Nasabah/Pengguna bertanggung jawab atas segala kerugian, tanggung jawab, klaim dan biaya (termasuk biaya hukum) yang mungkin terjadi dalam kaitannya dengan pelaksanaan instruksi dari SMBC Indonesia, kecuali dijalankan karena kesalahan dari SMBC Indonesia.
- 14. 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.
- 15. 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.
- 16. 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*.
- 17. 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.
- 18. 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.

## XI. BIAYA DAN KUASA DEBIT REKENING

1. Terhadap penggunaan Platform TOUCHBIZ sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah akan dikenakan biaya oleh SMBC Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada SMBC Indonesia.
2. Dengan ini Nasabah memberikan kuasa kepada SMBC Indonesia untuk mendebit Rekening Nasabah di SMBC Indonesia untuk jumlah sebesar:
  - a. Nilai Transaksi Finansial sesuai instruksi Nasabah kepada SMBC Indonesia melalui Platform TOUCHBIZ dan/atau
  - b. Biaya administrasi bulanan terkait dengan kepemilikan rekening di SMBC Indonesia serta biaya Transaksi atas penggunaan Platform TOUCHBIZ.
3. Apabila terjadi kegagalan pemrosesan pada tanggal efektif transaksi yang bukan disebabkan oleh kesalahan pihak SMBC Indonesia, maka Nasabah tetap dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku.
4. SMBC Indonesia dapat menetapkan struktur biaya khusus atas transaksi melalui TOUCHBIZ bagi Nasabah tertentu, dengan mempertimbangkan profil Nasabah, volume transaksi, hubungan bisnis, serta parameter lain yang ditetapkan oleh SMBC Indonesia.
5. Struktur biaya khusus berlaku selektif hanya bagi Nasabah yang memenuhi kriteria dan telah memperoleh persetujuan dari SMBC Indonesia.
6. Pemberlakuan struktur biaya khusus tidak memengaruhi ketentuan biaya bagi Nasabah lainnya.
7. SMBC Indonesia dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku dapat mengubah, menambah atau menarik biaya-biaya yang dibebankan kepada Nasabah atas penggunaan Platform TOUCHBIZ. Perubahan atas biaya akan diinformasikan SMBC Indonesia kepada Nasabah melalui media informasi yang umum digunakan SMBC Indonesia.
8. Apabila terjadi kegagalan pendebitan biaya yang disebabkan dana dalam Rekening atau rekening-rekening lain milik Nasabah yang ada pada SMBC Indonesia tidak mencukupi pada saat dilakukannya pendebitan oleh SMBC Indonesia guna pembayaran biaya penggunaan Platform TOUCHBIZ, maka Nasabah harus memenuhi/menyelesaikan kewajiban tersebut sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.
9. Kuasa ini akan berakhir apabila Nasabah mengakhiri penggunaan Platform TOUCHBIZ dan segala kewajiban Nasabah kepada SMBC Indonesia telah terpenuhi.

## XII. PEMBUKUAN

1. Nasabah setuju bahwa Pencatatan setiap Transaksi yang terjadi dalam seluruh rekening SMBC Indonesia yang menjadi dasar bagi Platform TOUCHBIZ dan menyebabkan perubahan pada saldo akan diberikan dalam format yang dianggap tepat oleh SMBC Indonesia.
2. SMBC Indonesia akan menerbitkan bukti transaksi seperti, namun tidak terbatas pada, resi transaksi dan/atau *e-statement* yang dapat diunduh Nasabah melalui Platform TOUCHBIZ.
3. Jika SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia, *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 SMBC Indonesia 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.

### **XIII. 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 SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia dan Nasabah sepakat untuk menyelesaikannya melalui mediasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Apabila perselisihan tetap tidak dapat diselesaikan, maka Para Pihak sepakat 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 SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia sepakat untuk mengesampingkan ketentuan dalam Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

### **XIV. FORCE MAJEURE (kejadian diluar kehendak SMBC Indonesia)**

1. Jika SMBC Indonesia tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah, baik sebagian maupun sepenuhnya yang disebabkan oleh kejadian atau sebab yang berada di luar kendali atau kemampuan SMBC Indonesia, 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 dan/atau Otoritas Jasa Keuangan atau lembaga berwenang lainnya, SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah berakhir, SMBC Indonesia akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan.

### **XV. PENANGANAN PERTANYAAN DAN PENGADUAN**

1. Nasabah dapat menghubungi kantor cabang SMBC Indonesia terdekat atau SMBCI Care 24/7 (1500 365 atau +62 21 8060 5299 (SLI)) untuk mendapatkan informasi terkait produk dan layanan Bank SMBC Indonesia Tbk.



2. Nasabah dapat mengajukan keluhan/pengaduan terkait transaksi secara tertulis melalui kantor cabang SMBC Indonesia terdekat / website (<https://www.smbci.com>) / email dan/atau lisan melalui SMBC Indonesia Care 24/7 (1500 365 atau +62 21 8060 5299 (SLI)) dengan memenuhi persyaratan dan prosedur pengaduan yang ditetapkan SMBC Indonesia.
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 SMBC Indonesia.
5. SMBC Indonesia akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas keluhan atau pengaduan Nasabah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di SMBC Indonesia.

## **XVI. BERLAKUNYA DAN PENGHENTIAN TOUCHBIZ**

1. TOUCHBIZ mulai berlaku terhitung sejak diaktifkannya TOUCHBIZ oleh SMBC Indonesia yang dimohon oleh Nasabah melalui proses aktivasi/pendaftaran.
2. Nasabah setuju bahwa SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia, termasuk namun tak terbatas dalam hal:
  - a. Terdapat kewajiban bagi SMBC Indonesia untuk melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
  - b. Menurut pertimbangan SMBC Indonesia terdapat indikasi adanya penyalahgunaan Platform TOUCHBIZ atau indikasi pelanggaran hukum lainnya.
  - c. Terdapat gangguan sistem yang mengakibatkan SMBC Indonesia 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 SMBC Indonesia, dan untuk itu SMBC Indonesia tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapa pun.
3. Atas penghentian tersebut, SMBC Indonesia akan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah melalui media pemberitahuan/pengumuman yang lazim digunakan SMBC Indonesia untuk keperluan tersebut, atau media perbankan elektronik yang mudah diakses Nasabah.
4. Sehubungan dengan penghentian layanan tersebut, Nasabah setuju untuk bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul akibat penghentian dan/atau penangguhan seluruh atau sebagian menu dalam Platform TOUCHBIZ.

## **XVII. KERAHASIAAN**

1. SMBC Indonesia 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.

**XVIII. 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 SMBC Indonesia 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. Sesuai dengan ayat 1 di atas, dalam hal Nasabah:
  - a. tidak menyetujui perubahan atau memberikan sanggahan setelah dilakukan pemberitahuan atas perubahan Syarat dan Ketentuan, maka Nasabah berhak untuk menghentikan penggunaan Platform TOUCHBIZ, dengan terlebih dahulu menyelesaikan kewajibannya yang terutang (jika ada) kepada SMBC Indonesia;
  - b. telah diberikan waktu sesuai dengan pemberitahuan atas perubahan Syarat dan Ketentuan dan Nasabah tidak menyampaikan konfirmasinya, maka SMBC Indonesia berhak untuk menganggap bahwa Nasabah telah menyetujui perubahan tersebut.
3. 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).
4. Nasabah tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada SMBC Indonesia serta semua jasa atau fasilitas dan semua Transaksi yang dicakup oleh Platform TOUCHBIZ, termasuk setiap perubahannya yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh SMBC Indonesia melalui media informasi yang umum digunakan SMBC Indonesia.
5. 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 SMBC Indonesia.
6. Apabila salah satu ketentuan dari Syarat dan Ketentuan ini dianggap tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau bertentangan dengan hukum, maka SMBC Indonesia 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.
7. Syarat dan Ketentuan ini juga tunduk pada Syarat dan Ketentuan Nasabah PT Bank SMBC Indonesia Tbk yang ditetapkan SMBC Indonesia dan merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini.
8. Dengan menggunakan TOUCHBIZ dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah mengikatkan diri pada seluruh Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ dan menyatakan bahwa SMBC Indonesia 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.
9. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat dan Ketentuan ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi Syarat dan Ketentuan ini.
10. 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 TOUCHBIZ di atas.