

## Syarat dan Ketentuan

### I. DEFINISI

Kecuali konteksnya menentukan lain, maka istilah-istilah berikut yang terdapat dalam Syarat dan Ketentuan ini memiliki arti sebagai berikut:

1. **“Bank”** adalah PT Bank QNB Indonesia Tbk, berkedudukan di Jakarta Selatan, meliputi kantor pusat, kantor cabang, dan *Contact Center*, yang terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).
2. **“Mitra Telekomunikasi”** adalah PT Indosat Tbk, penyedia jasa layanan telekomunikasi untuk UCan yang menyediakan layanan koneksi Internet dan layanan terkait lainnya.
3. **“Penyedia Jasa Digital”** adalah PT YuInsight Technologies International, penyedia jasa ~~mitra~~ digital UCan yang menyediakan infrastruktur digital dan layanan terkait.
4. **“UCan”** adalah produk layanan keuangan elektronik yang dikembangkan oleh Bank bersama Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dengan fitur tarik tunai.
5. **“Rekening”** adalah rekening pinjaman virtual yang dibuka oleh Nasabah ketika mengajukan UCan dan mendapatkan persetujuan dari Bank. Dengan ini Nasabah menyadari sepenuhnya untuk mengikatkan diri pada Bank dengan mengajukan UCan.
6. **“Nasabah”** adalah individu yang terdaftar sebagai pengguna UCan.
7. **“Aplikasi *Mobile*”** adalah Aplikasi myIM3 yang diunduh dan diinstal pada ponsel pintar Nasabah yang digunakan untuk mengajukan UCan dan untuk mengakomodasi transaksi setelah mendapat persetujuan.
8. **“*Contact Center*”** adalah Contact Center PT Bank QNB Indonesia Tbk, pusat layanan Nasabah yang dapat dihubungi melalui panggilan telepon dan email.
9. **“Perangkat”** mengacu pada semua alat elektronik, nirkabel, komunikasi, transmisi, atau telekomunikasi, perangkat keras atau media termasuk dan tidak terbatas pada internet, komputer atau alat seluler, perangkat, terminal atau sistem yang mungkin diperlukan untuk mengakses dan menggunakan Aplikasi *Mobile*.
10. **“Tarik Tunai”** mengacu pada transaksi tarik tunai dimana Nasabah dapat menerima sejumlah uang yang akan ditransfer ke rekening yang didaftarkan oleh Nasabah pada UCan.
11. **“SLIK”** mengacu pada Sistem Layanan Informasi Keuangan yang pengelolaannya dibawah tanggung jawab Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertujuan untuk melaksanakan tugas

pengawasan dan pelayanan informasi keuangan, yang salah satunya berupa penyediaan informasi debitur (iDeb).

12. **“Bunga Flat”** mengacu pada metode perhitungan bunga pinjaman yang besarnya didasarkan pada pokok pinjaman awal.
13. **“Bunga Harian”** mengacu pada informasi besar bunga yang dibebankan kepada Nasabah secara harian atas pokok pinjaman, yang besarnya didapatkan dari Bunga Bulanan dibagi dengan 30 (tiga puluh) hari.
14. **“Bunga Bulanan”** mengacu kepada besar bunga yang akan dibebankan kepada Nasabah, besarnya sesuai ketentuan produk.
15. **“Pelunasan Dipercepat”** mengacu pada fitur yang memungkinkan Nasabah untuk melakukan pembayaran lunas atas seluruh sisa tunggakan pinjaman pada saat jatuh tempo bulan keempat dan seterusnya.
16. **“Denda Pelunasan Dipercepat”** mengacu pada sejumlah dana yang akan dibebankan kepada Nasabah (terlepas pada syarat dan ketentuan promo yang sedang berlangsung), dalam hal Nasabah melakukan pelunasan pinjaman UCan sebelum periode pinjaman berakhir.

## II. PERSYARATAN DAN TATA CARA

1. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendaftar UCan antara lain:
  - a. Berusia minimal 20 tahun dan maksimal umur 55 tahun.
  - b. Memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan hukum dengan menandatangani perjanjian yang mengikat dengan Bank dan tidak dilarang untuk melakukannya berdasarkan hukum yang berlaku, dan
  - c. Warga Negara Indonesia
2. Pendaftaran hanya dapat dilakukan menggunakan Aplikasi *Mobile* yang dapat diunduh dan diperbarui melalui *Apple Store* dan *Google play store*. Oleh karena itu, calon Nasabah harus memiliki ponsel pintar dengan kriteria minimum yang ditetapkan oleh Bank dan Mitra Telekomunikasi serta memiliki nomor telepon Indonesia yang aktif untuk mendapatkan SMS atau OTP yang akan dikirimkan oleh Bank dan/atau Mitra Telekomunikasi untuk melengkapi prosedur verifikasi atau aplikasi.
3. Sebagai bagian dari proses pendaftaran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) harus diunggah dalam bentuk foto dengan menggunakan kamera ponsel pintar melalui Aplikasi *Mobile*. Kemudian akan dilanjutkan dengan proses *Liveness* dan *Biometric Verification* yang dilakukan berdasarkan penilaian Bank.
4. Nasabah wajib memiliki alamat email pribadi aktif yang didaftarkan di Aplikasi *Mobile* dan memiliki kapasitas yang cukup untuk menerima email yang akan dikirimkan oleh Bank atau Mitra Telekomunikasi. Bank dan Mitra Telekomunikasi tidak bertanggung jawab atas validitas, kepemilikan, aktivitas, dan kapasitas alamat email tersebut.
5. Sesuai ketentuan regulasi, Nasabah wajib memberikan data pribadi saat membuka Rekening. Nasabah harus memberikan informasi pribadi dan informasi lain yang diminta dalam Aplikasi *Mobile* secara benar untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Bank dan Mitra Telekomunikasi serta Penyedia Jasa Digital memastikan bahwa data pribadi Nasabah akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya. Penggunaan data pribadi Nasabah akan mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
6. Setelah proses registrasi melalui Aplikasi *Mobile* selesai dan disetujui, Rekening akan otomatis dibuka oleh Bank dan Nasabah akan mendapatkan *limit* kredit tertentu yang berbeda-beda untuk setiap Nasabah sesuai dengan kriteria dan penilaian yang dilakukan oleh Bank.

7. Nasabah dapat memilih untuk menggunakan *limit* UCan yang diberikan untuk melakukan pembelian *online* dan/atau tarik tunai ke nomor rekening tabungan yang Nasabah daftarkan pada Aplikasi *Mobile* atas nama Nasabah sendiri.
8. Informasi mengenai angsuran bulanan dan tanggal pembayaran dapat diakses melalui Aplikasi *Mobile*. Tanggal jatuh tempo akan ditentukan berdasarkan tanggal transaksi pertama yang dilakukan oleh Nasabah dan akan tetap sama sepanjang masa penggunaan UCan. Nasabah diberikan waktu selama 3 (tiga) hari kalender untuk melakukan pembayaran semenjak Tanggal Jatuh Tempo tanpa dikenai denda keterlambatan pembayaran.
9. Berikut adalah tabel informasi tanggal Jatuh Tempo dan Tanggal Pembayaran Terakhir

Tanggal transaksi pertama	Tanggal Jatuh Tempo	Tanggal Pembayaran Terakhir
1,2,3	1	4
4,5,...,26,27	1,2,...,23,24 (H-3 tanggal transaksi pertama)	4,5,...,26,27 (H+3 Tanggal Jatuh Tempo)
28,29,30,31	25	28

Contoh:

Tanggal transaksi yang dilakukan pertama kali oleh Nasabah adalah 10 Maret

Tanggal Pembayaran Terakhir adalah tanggal 10 setiap bulannya

Tanggal Jatuh Tempo adalah 3 hari kalender sebelum tanggal 10, yaitu tanggal 7 setiap bulannya

10. Perhitungan bunga dimulai dari tanggal pemakaian *limit* UCan sampai dengan akhir periode kredit. Untuk menghindari risiko dikenakannya biaya keterlambatan pembayaran, Nasabah disarankan untuk melakukan pembayaran dalam jangka waktu antara tanggal Jatuh Tempo sampai dengan tanggal Pembayaran Terakhir.
11. Transaksi tarik tunai yang dilakukan kurang dari 15 (lima belas) hari kalender sebelum tanggal Jatuh Tempo selanjutnya akan ditagihkan pada tanggal jatuh tempo bulan berikutnya dengan perhitungan bunga sesuai dengan ketentuan produk.
12. Fasilitas pelunasan dipercepat akan tersedia setelah Nasabah melakukan pembayaran pinjamannya setidaknya selama 4 bulan periode pinjamannya.
13. Pelunasan pinjaman dipercepat pada UCan hanya tersedia untuk pembayaran lunas atas seluruh pokok pinjaman yang masih terhutang pada tanggal jatuh tempo Nasabah pada bulan keempat dan seterusnya.
14. Pelunasan dipercepat hanya tersedia untuk Nasabah yang memiliki bunga flat pada pinjamannya, yaitu Nasabah yang mendaftar setelah 1 April 2022.
15. Terdapat sejumlah biaya yang akan dibebankan kepada nasabah untuk pelunasan dipercepat/ Denda Pelunasan Dipercepat, besaran biaya yang akan dibebankan mengacu kepada konfirmasi akhir untuk setiap transaksi pelunasan dipercepat.
16. Transaksi tarik tunai dapat dilakukan diluar pukul 23:30 - 00:00 dan 01:00 - 01:10
17. Pendebetan dan pengkreditan Rekening dilakukan dengan penarikan tunai, pelunasan pinjaman, transaksi pembelian, atau dengan cara lain yang disediakan oleh Bank berdasarkan instruksi Nasabah.
18. Nasabah akan diminta untuk melakukan otorisasi instruksi keuangan dengan menggunakan berbagai jenis informasi keamanan (misalnya PIN, kata sandi dan verifikasi wajah). Nasabah sepenuhnya bertanggung jawab atas penggunaan dan kerahasiaan semua informasi keamanan yang digunakan dalam transaksi. Nasabah harus memastikan bahwa dirinya tidak membagikan informasi keamanan kepada pihak lain termasuk tetapi tidak terbatas pada staf

Bank dan Mitra Telekomunikasi serta Penyedia Jasa Digital. Segala akibat yang terjadi sehubungan dengan informasi keamanan informasi termasuk tetapi tidak terbatas pada kesalahan dan kelalaian pelanggan dalam menjaga informasi keamanan, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.

19. Nasabah setuju bahwa seiring berjalannya waktu Bank berhak dan berwenang penuh untuk menyesuaikan *limit* kredit, menutup, memblokir, dan/atau membekukan Rekening dan/atau layanan/fasilitas keuangan, serta membebaskan biaya administrasi dan biaya lain kepada Nasabah, jika ada, yang timbul dari penutupan Rekening, antara lain jika:
  - a. Nasabah melakukan transaksi yang dilarang, menggunakan fasilitas keuangan yang diberikan tidak sesuai peruntukannya, performa penggunaan yang dinilai Bank kurang baik, dan/atau hal-hal lain berdasarkan pertimbangan Bank.
  - b. Rekening Nasabah setidaknya diduga kuat telah disalahgunakan, meliputi namun tidak terbatas pada mendukung dan/atau terlibat dalam kegiatan kriminal dan/atau terlibat dalam aktivitas penipuan yang terkait dengan Rekening dan/atau layanan/fasilitas keuangan Nasabah termasuk yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan pihak lain, dan/atau Bank dan Mitra Telekomunikasi.
  - c. Nasabah memberikan data/informasi yang dianggap mencurigakan atau diragukan kebenarannya oleh salah satu dari Bank dan Mitra Telekomunikasi dan/atau memberikan data/informasi yang palsu/tidak valid/tidak lengkap, dan/atau tidak bersedia memberikan data/informasi yang diminta oleh Bank dan Mitra Telekomunikasi sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Nasabah terkena sanksi *screening* sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku di Bank.
  - d. Profil data Nasabah identik dengan Daftar Teroris dan Terduga Organisasi Teroris (DTTOT) dan Daftar proliferasi senjata pemusnah massal dan atau terdaftar dalam *internal blacklist* Bank.
  - e. Adanya permintaan tertulis dari instansi kepolisian, kejaksaan, pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Kantor Pajak, atau instansi berwenang lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau untuk memenuhi kewajiban/hutang tertentu yang belum diselesaikan oleh Nasabah.
  - f. Nasabah sudah tidak memiliki kewajiban-kewajiban pembayaran apapun kepada Bank yang timbul dari atau sehubungan dengan UCan, baik pokok, bunga, denda/penalti, dan biaya-biaya lainnya (apabila ada).
20. Dalam hal terjadi pemblokiran Rekening oleh bank dan/atau atas perintah pihak kepolisian atau kejaksaan, atau penyitaan oleh pengadilan dan atau instansi lainnya yang berwenang sesuai Peraturan Yang Berlaku, maka Nasabah membebaskan Bank dari segala tuntutan yang berkaitan dengan keadaan-keadaan yang terjadi sebagai akibat pemblokiran atau penyitaan.
21. Nasabah berhak meminta kepada Bank untuk melakukan pemblokiran Rekening untuk sementara waktu dengan memberikan pemberitahuan baik secara tertulis ataupun lisan kepada Bank, dimana pemberitahuan secara lisan baru akan dilaksanakan Bank setelah Bank melakukan verifikasi data-data Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku. Permintaan untuk pembebasan blokir atas Rekening wajib dilakukan dan diajukan secara tertulis oleh Nasabah kepada Bank. Nasabah berhak meminta kepada Bank untuk melakukan penutupan Rekening dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Bank.
22. Jika rekening Nasabah akan ditutup karena alasan di atas, Bank akan segera membekukan sisa *limit* UCan sesuai dengan prosedur dan ketentuan Bank. Bank berhak untuk tidak

menyampaikan alasan dibalik pembekuan *limit* kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.

23. Dalam hal Nasabah:

- a. Meninggal
- b. Dinyatakan bangkrut
- c. Gagal bayar
- d. Di bawah perwalian karena kondisi tertentu; dan/atau
- e. Tidak memiliki hak untuk mengatur, mengelola, atau memiliki kekayaan

Maka Rekening dapat ditutup dan sisa saldo pinjaman terpakai akan dibayarkan oleh pihak/ahli waris/pengganti yang ditunjuk secara sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta kebijakan Bank. Dengan ini Bank berhak memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diserahkan.

24. UCan hanya dapat digunakan oleh Nasabah sendiri dan tidak boleh diserahkan atau dialihkan dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun kepada pihak lain.

### III. PEMBUKUAN

1. Pencatatan atas setiap transaksi yang terjadi di dalam Rekening dan menyebabkan perubahan pada saldo UCan akan diberikan dalam format yang sesuai dan ditentukan oleh Bank.
2. Bank akan menerbitkan bukti transaksi seperti, namun tidak terbatas pada, resi transaksi yang dapat dilihat oleh Nasabah melalui Aplikasi *Mobile*.
3. Dalam hal Bank tidak menerima pengaduan/komplain apapun dari Nasabah dalam 7 (tujuh) hari kalender setelah resi transaksi diterbitkan melalui Aplikasi *Mobile*, Nasabah dianggap setuju dengan informasi yang tertera tersebut.

### IV. SUKU BUNGA DAN BIAYA

1. Bank berhak untuk menetapkan tingkat suku bunga serta metode perhitungan bunga sesuai ketentuan perundangan yang berlaku, dan Nasabah akan diberitahukan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Metode perhitungan bunga UCan mempergunakan perhitungan bunga flat efektif per 1 April 2022 bagi Nasabah yang terdaftar di UCan semenjak 1 April 2022, dan berlaku efektif per 20 April 2022 bagi nasabah yang terdaftar di UCan sebelum 1 April 2022.
3. Informasi terkait biaya serta detail terkait lainnya juga dapat diperoleh dengan menghubungi *Contact Center*, melalui Aplikasi *Mobile*, dan *website* milik Bank atau Mitra Telekomunikasi.
4. Suku bunga UCan dihitung berdasarkan suku bunga tahunan dibagi 12 (dua belas) bulan dan perhitungan bunga akan dihitung setiap bulan sampai Nasabah melunasi semua kewajiban pembayaran. Perhitungan bunga tergantung pada pokok pinjaman, bunga tahunan, dan jangka waktu pembayaran (dalam bulan).
5. Pembulatan dapat terjadi atas perhitungan besar bunga yang harus dibayarkan oleh Nasabah.
6. Nasabah bertanggung jawab atas biaya-biaya yang akan dikenakan dalam layanan ini, antara lain:
  - a. Biaya Tarik Tunai

Nasabah wajib membayar biaya-biaya yang terkait dengan aktivitas tarik tunai dari *limit* UCan yang diberikan. Biaya-biaya tersebut adalah Biaya Administrasi yang akan dibebankan di awal terhadap jumlah uang yang ditarik dan Biaya Bunga.

- b. Biaya Keterlambatan Pembayaran  
Bank akan membebankan biaya keterlambatan pembayaran kepada Nasabah jika pembayaran tidak diterima pada tanggal jatuh tempo atau Nasabah melakukan pembayaran dalam jumlah kurang dari jumlah pembayaran yang ditentukan.
- c. Penalti Pelunasan Dipercepat  
Adalah sejumlah dana yang akan dibebankan kepada Nasabah, dalam hal Nasabah melakukan pelunasan pinjaman UCan sebelum periode pinjaman berakhir.

7. Tabel biaya transaksi yang dikenakan oleh Bank adalah:

Deskripsi	Biaya
Biaya Administrasi Tarik Tunai	<u>Nasabah Existing</u> : 5% dari jumlah pokok yang dipinjam dan dikenakan pada saat awal pencairan <u>Nasabah Baru dan/atau Nasabah Existing yang melakukan penarikan tunai mulai tanggal 25 Mei 2023</u> : 7,5% dari jumlah pokok yang dipinjam dan dikenakan pada saat awal pencairan
Biaya Bunga Tarik Tunai	<u>Nasabah Existing</u> : 2,95% s.d. 6,45% per bulan berdasarkan ketentuan Bank atas hasil penilaian terhadap pengajuan UCan oleh Nasabah dan tenor pinjaman yang tersedia. Bunga yang akan dikenakan mengacu kepada konfirmasi akhir untuk setiap transaksi Tarik Tunai. <u>Nasabah Baru dan/atau Nasabah Existing yang melakukan penarikan tunai mulai tanggal 25 Mei 2023</u> : 2,95% s.d. 7,5% per bulan berdasarkan ketentuan Bank atas hasil penilaian terhadap pengajuan UCan oleh Nasabah dan tenor pinjaman yang tersedia. Bunga yang akan dikenakan mengacu kepada konfirmasi akhir untuk setiap transaksi Tarik Tunai
Biaya Keterlambatan Pembayaran	0,3% dari sisa pokok pinjaman yang terlambat per hari
Penalti Pelunasan Dipercepat	Besarnya adalah akumulasi dari seluruh bunga yang harus dibayarkan oleh Nasabah yang dihitung semenjak pelunasan dipercepat sampai dengan akhir periode pinjaman.

Informasi bunga dan biaya sebagai berikut:

Bunga & Biaya	Sebelumnya	Perubahan	Tanggal Efektif
Bunga (dibayar per bulan)	2,95% s.d. 6,45%	2,95% s.d. 7,5%	25 Mei 2023
Biaya keterlambatan (dihitung per hari)	0,3%	Tidak ada perubahan	-

Biaya Admin (dibayar didepan, per kali transaksi Tarik Tunai)	5%	7,5%	25 Mei 2023
---	----	------	-------------

Catatan:

- Bunga dan biaya admin akan dikenakan untuk Nasabah baru dan/atau Nasabah Existing yang melakukan penarikan tunai mulai tanggal 25 Mei 2023
- Nasabah yang mengajukan pinjaman maksimal tanggal 24 Mei 2023 masih akan dikenakan bunga dan biaya admin yang lama/berlaku isebelumnya dan tidak terkena perubahan, kecuali mengambil pinjaman baru di UCan mulai tanggal 25 Mei 2023
- Nasabah Existing dengan pinjaman yang diambil sebelum 25 Mei 2023, tidak akan dikenakan perubahan bunga, biaya admin, dan dan cicilannya sampai dengan jatuh tempo

8. Contoh Perhitungan Bunga & Biaya UCan

Berikut adalah contoh perhitungan bunga pinjaman UCan:

Bapak A melakukan transaksi Tarik Tunai sebesar Rp1.200.000 (satu juta dua ratus ribu rupiah), dengan mengambil tenor pinjaman selama 12 bulan. Transaksi dilakukan di tanggal 22 Juni 2023, dengan besar bunga bulanan sebesar 6%.

Tanggal Transaksi	Jumlah (Rp)	Tenor (Bulan)	Tanggal Jatuh Tempo	Bunga
22 Juni 2023	1.200.000	12	Tanggal 19	6%

Pokok Pinjaman	Rp1.200.000
Biaya Admin Tarik Tunai	Rp90.000
Dana Diterima	Rp1.110.000
Total Bunga	Rp864.000

Tanggal	Pokok (Rp)	Bunga (Rp)	Pembayaran (Rp)
19 Juli 2023	100.000	72.000	172.000
19 Agustus 2023	100.000	72.000	172.000
19 September 2023	100.000	72.000	172.000
19 Oktober 2023	100.000	72.000	172.000
19 November 2023	100.000	72.000	172.000
19 Desember 2023	100.000	72.000	172.000
19 Januari 2024	100.000	72.000	172.000
19 Februari 2024	100.000	72.000	172.000
19 Maret 2024	100.000	72.000	172.000
19 April 2024	100.000	72.000	172.000
19 Mei 2024	100.000	72.000	172.000
19 Juni 2024	100.000	72.000	172.000
Total Pembayaran			2.064.000

Bapak A mungkin dapat melihat bahwa Bunga Harian UCan diiklankan mulai dari 0,2% per hari. Angka 0,2% bunga per hari dihitung dari Bunga Bulanan 6% per bulan dibagi dengan 30 hari. Jika Bapak A melakukan Tarik Tunai sebesar Rp1.200.000 maka bunganya akan sebesar Rp 72.000 per bulan, atau Rp 2.400 per hari.

## V. MANFAAT DAN RISIKO

### MANFAAT

1. Aplikasi *Mobile* tersedia bagi Nasabah untuk melakukan semua layanan transaksi keuangan dan non keuangan yang disediakan oleh Bank dan/atau Mitra Telekomunikasi. Nasabah akan dibantu oleh *Contact Center* untuk bantuan layanan keuangan dan non-keuangan hanya jika Aplikasi *Mobile* tidak dapat digunakan karena alasan yang wajar.
2. *Contact Center* tersedia untuk dukungan Nasabah seperti pertanyaan dan/atau keluhan.
3. UCan dapat digunakan untuk transaksi tarik tunai dengan cara transfer dana ke rekening yang didaftarkan oleh Nasabah.

### RISIKO

1. Nasabah bertanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa semua data dan instruksi yang diberikan kepada Bank sudah benar dan lengkap. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap kesalahan, kelalaian, ketidaklengkapan atau ketidakjelasan data dan/atau instruksi yang diberikan oleh Nasabah.
2. Untuk setiap transaksi melalui Aplikasi *Mobile*, data dan/atau instruksi yang diberikan oleh Nasabah akan dianggap benar dan sah untuk dijalankan oleh Bank.
3. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank berhak dan berwenang untuk tidak melaksanakan atau menunda pelaksanaan atas instruksi Nasabah termasuk, namun tidak terbatas pada keadaan berikut:
  - a. *Limit* UCan tidak mencukupi
  - b. Rekening tersebut disita atau diblokir, dan/atau
  - c. Bank memiliki alasan yang rasional untuk mencurigai adanya penipuan atau percobaan tindakan kriminal.
4. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank berhak dan berwenang untuk menanggihkan layanan pada Aplikasi *Mobile* untuk jangka waktu yang telah ditentukan untuk tujuan pemeliharaan, dan untuk tujuan lain yang dianggap sah oleh Bank, dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah dan tanpa tanggung jawab dalam bentuk apapun dan kepada siapa pun.
5. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital memegang hak mutlak untuk memperbarui, memodifikasi, atau mengubah situs web atau perangkat lunak yang digunakan untuk mengakses Aplikasi *Mobile* kapan saja dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah dan tanpa memberikan alasan apa pun.
6. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank berhak untuk tidak mendukung perangkat lunak Aplikasi *Mobile* versi sebelumnya. Jika Nasabah gagal untuk memperbarui perangkat atau menggunakan versi yang disempurnakan, Bank dan Mitra Telekomunikasi tidak bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang ditimbulkan.

## VI. PERNYATAAN DAN WEWENANG

1. Dengan mengajukan permohonan aplikasi UCan, menerima persetujuan dari Bank, dan menggunakan *limit* UCan, Nasabah dengan ini menyatakan bahwa ia telah berhutang kepada Bank dengan nominal yang terdiri dari jumlah pokok, bunga, dan biaya lainnya yang harus dibayarkan oleh Nasabah kepada Bank.
2. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa setiap data, deskripsi, dokumen pendukung (jika ada dan diperlukan), dan tanda tangan elektronik pada aplikasi pembukaan Rekening dan/atau layanan/fasilitas keuangan yang digunakan oleh Nasabah, berbagai dokumen pendukung lain yang terkait dengan aplikasi pembukaan Rekening dan/atau layanan/fasilitas keuangan yang digunakan oleh Nasabah, serta setiap instruksi operasional Rekening dan/atau layanan/fasilitas keuangan, serta wewenang/kuasa yang diberikan oleh Nasabah pada pihak ketiga (jika ada) dan wewenang/kuasa yang diberikan pada Bank adalah valid, dan sah serta mengikat pada seluruh jenis Rekening dan/atau layanan/fasilitas keuangan Nasabah, kecuali jika secara tegas dinyatakan lain.
3. Nasabah diwajibkan untuk segera memberikan informasi kepada Bank atas tiap perubahan nama, alamat, nomor telepon, nomor NPWP dan hal lain yang berbeda dari data/uraian yang sebelumnya diberikan oleh Nasabah kepada Bank. Kelalaian atau keterlambatan Nasabah dalam memberitahukan perubahan tersebut pada Bank sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah. Dalam hal Bank belum menerima informasi apapun mengenai perubahan data tersebut, maka Bank akan menggunakan Data Nasabah yang ada sesuai dengan yang tercatat di sistem Bank, dimana data tersebut harus dianggap sebagai data yang sah dan valid.
4. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa:
  - a. Bank berhak dan berwenang untuk melakukan pengujian terhadap validitas data yang diberikan oleh Nasabah pada aplikasi pembukaan Rekening atau aplikasi untuk mengikuti fasilitas/layanan Bank atau aplikasi serupa; dan berhak untuk meminta data tambahan yang dibutuhkan oleh Bank.
  - b. Bank telah memberikan penjelasan memadai mengenai karakteristik UCan yang akan digunakan oleh Nasabah dan Nasabah telah memahami seluruh konsekuensi dari penggunaannya, termasuk tetapi tidak terbatas pada manfaat, risiko, dan biaya yang ditimbulkan terkait dengan produk Bank tersebut.
5. Nasabah dengan ini menyatakan memberikan wewenang pada Bank untuk mendebit langsung dana dari Rekening Nasabah untuk keperluan transaksi keuangan.
6. **Nasabah dengan ini setuju dan memberikan kuasa kepada Bank untuk memberikan informasi mengenai data pribadi Nasabah yang akan dan/atau telah diberikan oleh Nasabah atau yang akan dan/atau telah diperoleh dari pihak manapun kepada pihak ketiga yang ditunjuk oleh Bank untuk keperluan administrasi dan kebutuhan verifikasi, survei, penagihan, serta tujuan peningkatan layanan lainnya.**
7. **Terlepas dari ketentuan tersebut di atas, Nasabah dengan ini memberikan kuasa kepada Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital untuk mengungkapkan informasi terkait Nasabah, termasuk namun tidak terbatas, informasi mengenai *limit* UCan atau hal-hal khusus yang berkaitan dengan Rekening dari Nasabah kepada Pemegang Saham Pengendali/Pemegang Saham Pengendali Terakhir, anak perusahaan dan afiliasi-afiliasi Bank.**
8. **Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dapat membaca, memperoleh, mengumpulkan, mengolah serta menganalisis informasi di akun Nasabah yang dianggap relevan terhadap layanan/produk yang digunakan Nasabah atau layanan/produk Bank yang akan ditawarkan kepada Nasabah.**

9. Dengan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah bersedia untuk menerima informasi dan/atau penawaran produk dan/atau program UCan melalui saluran komunikasi yang dimiliki oleh Bank dan Mitra Telekomunikasi terkait layanan/produk yang digunakan Nasabah dan/atau layanan/produk Bank yang dianggap relevan dengan Nasabah.
10. Nasabah dengan ini menyatakan telah memahami dan sepenuhnya menyadari seluruh risiko yang ditimbulkan dari transaksi, baik melalui Aplikasi *Mobile*, media lain yang ditentukan oleh Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital, maupun yang terkait dengan transaksi keuangan lainnya, serta sepenuhnya bertanggung jawab atas transaksi yang diproses, termasuk jika terjadi penyalahgunaan Rekening dan/atau fasilitas/layanan keuangan oleh sebab apapun.
11. Nasabah setuju untuk melepaskan Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dari semua kerugian, kewajiban, klaim, gugatan, perlawanan, segala upaya hukum, dan biaya (termasuk biaya hukum) yang diajukan oleh Nasabah atau pihak manapun yang dapat timbul sehubungan dengan pelaksanaan instruksi Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital mana pun, kecuali dalam kasus ketika Nasabah dapat membuktikan sebaliknya dan/atau transaksi dilakukan secara salah oleh Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital.
12. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Nasabah bersedia untuk dikunjungi dan/atau dihubungi oleh Bank dan Mitra Telekomunikasi dan pihak ketiga atau perusahaan terafiliasi, melalui sarana komunikasi pribadi Nasabah untuk menyampaikan informasi (termasuk produk dan/atau layanan) dari Senin sampai dengan Sabtu, diluar hari libur nasional, antara pukul 08.00 - 18.00 waktu setempat di Indonesia.
13. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dibebaskan dari segala tuntutan/gugatan/ segala upaya hukum yang diajukan oleh Nasabah atau pihak manapun atas kerugian yang timbul dari kegagalan sistem dan/atau fasilitas komunikasi yang disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendali Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital.
14. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan ini, syarat dan ketentuan yang terkait dengan Rekening dan/atau fasilitas/layanan keuangan (yang merupakan bagian integral dan tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini) yang akan diterima oleh Nasabah seperti peraturan perundang-undangan yang berlaku, undang-undang, regulasi dan setiap kewenangan Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital yang berlaku dan ditetapkan di Republik Indonesia terkait dengan fasilitas/layanan yang diberikan oleh Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital kepada Nasabah (meliputi namun tidak terbatas pada proses transaksi melalui media elektronik)
15. Nasabah menyetujui dan mengakui bahwa Bank memiliki wewenang untuk meningkatkan, mengubah atau melengkapi Syarat dan Ketentuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap perubahan, tambahan atau pembaruan atas Syarat dan Ketentuan tersebut akan disosialisasikan melalui salah satu alat komunikasi/informasi Nasabah dan Nasabah terikat dengan perubahan dimasa mendatang tersebut.
16. Nasabah setuju untuk menerima pemberitahuan melalui sarana elektronik sesuai dengan hukum yang berlaku, Syarat dan Ketentuan ini, serta pemberitahuan lainnya terkait penggunaan Rekening atau produk/layanan yang disediakan oleh Bank dan Mitra Telekomunikasi. Sarana elektronik termasuk, namun tidak terbatas pada, surat elektronik atau informasi yang ditampilkan di halaman situs web, atau pada Aplikasi *Mobile*, atau melalui alat komunikasi nirkabel. Ketentuan, perjanjian, dan pemberitahuan di atas akan dianggap telah diterima setelah diterbitkan.

17. Nasabah dengan ini menyatakan telah menyetujui bahwa Nasabah wajib memberikan informasi dan/atau dokumen tambahan yang diminta oleh Bank dan Mitra Telekomunikasi yang berhubungan dengan transaksi dan profil Nasabah jika dibutuhkan.
18. Nasabah dengan ini memahami dan menyetujui metode pengiriman informasi secara elektronik yang digunakan untuk mengirimkan data Nasabah dan segala risiko yang terkait dengan hal tersebut. Nasabah juga menyatakan setuju untuk membebaskan Bank dari segala kerugian yang timbul.
19. Nasabah dengan ini setuju dan memberikan kuasa kepada Bank untuk menyimpan, mengolah maupun digunakan sebagaimana mestinya termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pengecekan riwayat kredit atau data kredit Nasabah melalui sistem SLIK atau biro kredit lainnya yang berwenang ataupun ke pihak ketiga lainnya dalam rangka verifikasi dan penilaian atas data Nasabah sebelum menyetujui permohonan UCan Nasabah.
20. Nasabah menyetujui dan mengakui bahwa Bank memiliki hak dan wewenang penuh untuk menolak pengajuan aplikasi UCan Nasabah.
21. Seluruh wewenang yang diberikan oleh Nasabah dalam Syarat dan Ketentuan diberikan dengan hak substitusi, dan sepanjang kewajiban Nasabah terhadap Bank belum sepenuhnya selesai, wewenang tersebut tidak dapat ditarik dan diakhiri untuk alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada alasan yang disebutkan pada Pasal 1813 Hukum Perdata karena wewenang tersebut adalah komponen tak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan yang ada.
22. Fasilitas pinjaman yang diberikan kepada Nasabah akan terus berlaku/diperpanjang otomatis sepanjang tidak ada permintaan pengakhiran/penutupan fasilitas dari Nasabah (*revolving otomatis*).
23. Nasabah dengan ini menyetujui dan mengakui bahwa Bank berhak dan berwenang, dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah, untuk mengalihkan setiap dan seluruh hak dan/ atau kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini kepada pihak mana pun berdasarkan pertimbangan dan keputusan Bank sendiri. Apabila Bank melakukan pengalihan dan Nasabah keberatan dengan pengalihan tersebut, maka Nasabah memiliki hak untuk melunasi seluruh kewajiban pinjaman, baik pokok, bunga dan biaya lainnya (apabila ada), sebelum tanggal efektif pengalihan. Nasabah dengan ini menyetujui dan mengakui bahwa pengalihan hak dan/ atau kewajiban oleh Bank tersebut tidak akan dalam keadaan apapun, mempengaruhi, mengurangi, melepaskan atau membebaskan Nasabah dari seluruh kewajiban pembayaran Nasabah yang telah disepakati dengan Bank. Nasabah dengan ini menyetujui dan mengakui bahwa Nasabah tidak berhak untuk mengalihkan hak dan/ atau kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini kepada pihak manapun.
24. Nasabah dengan ini memahami bahwa apabila terjadi pengalihan hak dan/atau kewajiban Bank sebagaimana disebutkan di atas, Nasabah akan diinformasikan mengenai perubahan cara dan metode pembayaran sehubungan dengan penyelesaian seluruh kewajiban-kewajiban pembayaran Nasabah.

## VII. INFORMASI KEAMANAN

1. Informasi keamanan berupa Nama Nasabah, Kata Sandi, OTP (*One Time Password*), kode QR, dan/atau PIN akan dibutuhkan untuk *login*, aktivasi perangkat, dan mengeksekusi setiap transaksi yang menurut Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dibutuhkan untuk tujuan otentikasi. Untuk setiap informasi keamanan yang akan ditentukan dan ditetapkan oleh Nasabah, Nasabah harus memastikan untuk menggunakan kata sandi yang kuat dan tidak memasukkan kata sandi yang mudah ditebak serta informasi diri seperti

tanggal lahir dan alamat. Penggunaan dengan cara demikian untuk informasi keamanan akan dianggap sebagai Kelalaian Nasabah. Nasabah bertanggung jawab penuh terhadap keamanan dan kerahasiaan seluruh penggunaan aplikasi miliknya.

2. Informasi keamanan merupakan rahasia dan menjadi atau di bawah tanggung jawab Nasabah karena informasi tersebut memiliki kedudukan setara dengan instruksi tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah, dan akan diperlakukan sebagai otorisasi eksplisit oleh Nasabah agar Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dapat melaksanakan transaksi melalui Aplikasi *Mobile*.
3. Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami Nasabah sehubungan dengan fitur *login Fingerprint/Touch ID/Face Recognition/Face ID* sesuai dengan pengaturan perangkat yang digunakan oleh Nasabah (baik sengaja maupun tidak sengaja) atau penggunaan Aplikasi *Mobile* dan/atau UCan, bahkan jika salah satu Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital telah menginformasikan kemungkinan kerugian yang dialami, termasuk tetapi tidak terbatas timbulnya kerugian dari:
  - a. Pelanggaran ketentuan terkait dengan proses *login* menggunakan fitur *Fingerprint/Face Recognition/Face ID* dari Aplikasi *Mobile*
  - 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 menggunakan UCan dan/atau informasi yang diperoleh dari penggunaan fitur *login Fingerprint/Face Recognition/Face ID* pada saat melakukan login melalui Aplikasi *Mobile*
  - d. Mengakses Aplikasi *Mobile* menggunakan fitur *login Fingerprint/Touch ID/Face Recognition/Face ID* oleh pihak selain Nasabah
  - e. Segala kejadian di luar kendali Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital atau karena penggunaan yang tidak wajar; dan/atau terjadinya pemutusan atau penghentian selama *login Fingerprint/Touch ID/Face Recognition/Face ID* atau *login* Aplikasi *Mobile*
4. Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital akan mengajukan proses verifikasi yang memenuhi standar Bank dan Mitra untuk memungkinkan Nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dan/atau non keuangan.
5. Nasabah bertanggung jawab untuk memperoleh dan menggunakan perangkat lunak dan/atau peralatan yang diperlukan untuk mengakses Aplikasi *Mobile* dengan risiko yang ditanggung oleh Nasabah.
6. Nasabah juga bertanggung jawab atas kinerja dan keamanan (termasuk namun tidak terbatas pada mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk mencegah penggunaan atau akses yang tidak sah) dari setiap peralatan yang digunakan oleh Nasabah untuk mengakses Aplikasi *Mobile*.
7. Nasabah harus memastikan bahwa peralatan yang digunakan untuk mengakses Aplikasi *Mobile* bebas dari kegagalan elektronik, mekanik atau data yang gagal/terkorupsi, virus komputer, *bug* dan/atau perangkat lunak yang berbahaya/dilarang oleh penyedia layanan telekomunikasi, atau produsen atau vendor peralatan terkait. Ini termasuk:
  - a. Penggunaan komputer pribadi Nasabah, perangkat *mobile*, dan/atau perangkat lain dengan perangkat lunak seperti perangkat lunak anti-virus, anti-*malware*, dan *firewall* yang selalu diperbarui dan dijalankan dengan anti-virus *signatures* terbaru.
  - b. Memastikan bahwa Nasabah tidak melakukan *jailbreak*, *root*, atau memodifikasi perangkat *mobile* dan/atau peralatan lainnya, atau mengunduh aplikasi yang tidak diizinkan karena dapat meningkatkan kerentanan perangkat terhadap virus dan *malware*.

8. Nasabah menyetujui bahwa Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital tidak bertanggung jawab atas kegagalan elektronik maupun mekanik, atau data yang terkorupsi, virus komputer, *bug* dan/atau perangkat lunak yang berbahaya lainnya dari jenis apapun yang mungkin timbul dari layanan yang disediakan oleh penyedia layanan internet yang relevan atau informasi penyedia layanan.
9. Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dibebaskan oleh Nasabah dari segala kerugian dan dampak hukum yang muncul disebabkan oleh pelanggaran ketentuan penarikan dana, sehingga membuat Nasabah termasuk ke dalam Daftar Hitam Nasional (DHN) yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan.
10. Dengan menggunakan Aplikasi *Mobile*, Nasabah memahami bahwa seluruh komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima oleh Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital akan diperlakukan sebagai bukti sah meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis atau diterbitkan dalam bentuk dokumen yang ditandatangani, dan dengan demikian, Nasabah setuju untuk mengganti rugi dan melepaskan Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dari segala kerugian, tanggung jawab, tuntutan dan biaya (termasuk biaya hukum) yang dapat muncul terkait dengan eksekusi dari instruksi Nasabah.

#### **VIII. HUKUM DAN YURISDIKSI YANG BERLAKU**

1. Interpretasi dan implementasi Syarat dan Ketentuan ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di Republik Indonesia.
2. Untuk hal-hal yang terkait dengan Syarat dan Ketentuan serta seluruh konsekuensinya, Nasabah akan memilih tempat kedudukan hukum (domisili) yang tetap dan seumumnya di kantor kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan tidak mengurangi hak Bank dan Mitra untuk mengajukan gugatan hukum atau tuntutan terhadap Nasabah dalam pengadilan lain di Indonesia.
3. Nasabah dan Bank sepakat untuk mengesampingkan ketentuan dalam Pasal 1266 Hukum Perdata Indonesia sehingga dalam hal pembatalan perjanjian, nasabah sepakat tidak melalui Pengadilan Negeri.
4. Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
5. Para Pihak sepakat bahwa selain penyelesaian perselisihan melalui pengadilan sebagaimana diatur dalam ayat 2 di atas, perselisihan dapat pula diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa termasuk melalui Arbitrase pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), dengan ketentuan apabila menyepakati untuk mempergunakan lembaga Arbitrase sebagai forum penyelesaian sengketa, maka Para Pihak tidak dapat memilih Pengadilan Negeri sebagai pilihan penyelesaian sengketa, demikian juga sebaliknya.
6. Syarat dan ketentuan ini dibuat dalam 2 versi, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Jika terdapat perbedaan maksud antara satu dan lainnya karena perbedaan penafsiran atau perbedaan proses penerjemahan Bahasa, maka Bahasa Indonesia yang berlaku dan mengikat.

#### **IX. KEADAAN KAHAR**

1. Nasabah akan membebaskan Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital dari segala tuntutan, jika Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital tidak dapat

- melaksanakan instruksi dari Nasabah, baik sebagian maupun sepenuhnya yang disebabkan oleh kejadian atau sebab yang berada di luar kendali atau kemampuan Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital, 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.
2. Setelah kejadian yang menyebabkan Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah berakhir, Bank, Mitra Telekomunikasi dan Penyedia Jasa Digital akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## X. PERTANYAAN DAN PENGADUAN

1. Nasabah dapat menghubungi *Contact Center* Bank QNB Indonesia untuk bertanya, mengajukan permintaan, dan/atau mengajukan pengaduan di nomor +62 21 300 55 300. Jika Nasabah ingin mengajukan pengaduan secara tertulis, Nasabah harus menyertakan bukti yang mendukung pengaduan tersebut.
2. Pertanyaan dan/atau keluhan terkait layanan dari Nasabah dapat dilakukan pada hari Senin hingga Minggu termasuk hari libur nasional selama 24 jam.
3. Jika pengaduan tersebut terkait dengan transaksi keuangan yang telah dilakukan, Nasabah harus mengajukannya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak transaksi keuangan tersebut dilakukan.
4. Bank dan Mitra Telekomunikasi akan melakukan pemeriksaan/penyelidikan atas pengaduan tersebut dan akan diselesaikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank yang dapat dilihat di FAQ pada halaman produk
5. Nasabah tidak akan memberikan imbalan, komisi, uang tambahan, pelayanan, uang atau barang berharga atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu yang dilarang diterima oleh pejabat atau karyawan Bank baik secara langsung atau tidak langsung.
6. Nasabah bersedia melaporkan kepada manajemen Bank apabila terdapat upaya atau cara apapun yang dilakukan oleh pejabat atau karyawan Bank/ Mitra Telekomunikasi/ Penyedia Jasa Digital untuk melanggar larangan sebagaimana dimaksud Pasal 5 di atas. Laporan dapat disampaikan melalui email [ayolapor@qnb.co.id](mailto:ayolapor@qnb.co.id) atau telepon 021-50857925

Setiap perubahan biaya, syarat dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen ini akan diberitahukan terlebih dahulu kepada Nasabah sebelum perubahan tersebut diberlakukan, Bank akan menyampaikan perubahan tersebut melalui media pemberian informasi/pengumuman yang lazim digunakan oleh Bank untuk keperluan tersebut, seperti antara lain melalui pengumuman pada kantor dan/atau website Bank atau melalui media lain termasuk media perbankan elektronik yang mudah diakses oleh Nasabah dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal Nasabah tidak menyetujui perubahan tersebut, maka Nasabah dapat, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah pemberitahuan Bank, menyampaikan keberatannya dengan menghubungi Contact Center Bank QNB Indonesia melalui nomor (+62 21) 300 55 300 atau email [contact.center@qnb.co.id](mailto:contact.center@qnb.co.id). Apabila Bank tidak menerima keberatan atau tanggapan apa pun dari Nasabah atas perubahan tersebut dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja setelah pemberitahuan Bank tersebut, maka Nasabah akan dianggap telah memberikan persetujuannya atas perubahan tersebut dan Nasabah akan tunduk dan terikat dengan perubahan tersebut.



Semua bentuk persetujuan yang diberikan oleh Nasabah melalui *platform* ini merupakan satu kesatuan dengan Syarat dan Ketentuan ini.

Agar Bank dan Nasabah saling memahami, Nasabah wajib untuk membaca seluruh isi Syarat dan Ketentuan ini atau ketentuan lain di situs Bank dan FAQ pada halaman produk sesuai spesifik layanan yang akan Nasabah peroleh sehingga dengan ini Nasabah mengakui bahwa Nasabah telah membaca seluruh isi Syarat dan Ketentuan ini pada saat Nasabah mengajukan permohonan pemberian layanan, dan Nasabah memahami dan menyetujui sepenuhnya atas seluruh ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini. Jika Nasabah tidak setuju dengan ketentuan dan/atau isi Syarat dan Ketentuan ini, atau tidak dapat secara akurat memahami interpretasi terhadap ketentuan-ketentuan tersebut, maka dimohon untuk tidak melanjutkan Syarat dan Ketentuan ini.

Dengan membaca, memahami dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah dinyatakan mengikatkan diri pada Syarat dan Ketentuan ini, dan semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank, termasuk di masa yang akan datang terkait dengan UCan, dan Nasabah menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai UCan, Rekening, dan/atau fasilitas/layanan keuangan yang akan digunakan oleh Nasabah dan telah memahami semua konsekuensi penggunaan UCan dan/atau fasilitas/layanan keuangan, beserta manfaat, risiko, dan biaya yang melekat pada UCan dan/atau fasilitas/layanan keuangan.

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