

**SYARAT DAN KETENTUAN  
INTERNET BANKING INDIVIDUAL (PERORANGAN)  
PT. BANK MESTIKA DHARMA, Tbk.**

**A. DEFINISI**

1. Bank adalah PT Bank Mestika Dharma, Tbk.
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan memiliki rekening simpanan berupa rekening giro dan/atau tabungan pada Bank.
3. Nasabah Pengguna adalah Nasabah Bank yang telah terdaftar sebagai pengguna *Internet Banking*.
4. *Internet Banking* Individual (Perorangan) selanjutnya disebut *Internet Banking* adalah pemanfaatan teknologi Internet yang digunakan oleh suatu Bank sebagai media bagi Nasabah Penggunanya untuk melakukan beberapa transaksi perbankan melalui program aplikasi *Browser*.
5. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan Nasabah pengguna perorangan dari suatu Bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *gadget* lainnya.
6. *Mobile Token* adalah suatu program perangkat lunak yang ada pada aplikasi Mestika *Mobile* yang digunakan untuk mengotentikasi transaksi dari *Internet Banking* Bank Mestika.
7. Aplikasi Mestika *Mobile* adalah layanan *Mobile Banking* dan *Mobile Token Internet Banking* yang menawarkan kecepatan dan kenyamanan dalam transaksi perbankan, baik transaksi finansial maupun *non* finansial melalui *smartphone* atau *gadget* lainnya.
8. *User ID* adalah identitas yang dibuat oleh Nasabah Pengguna pada saat melakukan pendaftaran yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka (alfanumerik) dengan jumlah 6 (enam) hingga 12 (dua belas) karakter, dan digunakan untuk layanan *Internet Banking* dan/atau *Mobile Banking*.
9. *Password Internet Banking* dan *Mobile Banking* selanjutnya disebut *Password* adalah kata sandi yang dibuat oleh Nasabah Pengguna yang bersifat pribadi dan rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka (alfanumerik), salah satu huruf wajib menggunakan huruf kapital, tanpa karakter spesial dengan jumlah 8 (delapan) hingga 12 (dua belas) karakter, dan digunakan untuk layanan *Internet Banking* dan/atau *Mobile Banking*.
10. *PIN (Personal Identification Number) Mobile Token* selanjutnya disebut *PIN* adalah suatu deretan angka (terdiri dari 6 digit) yang dibuat oleh Nasabah Pengguna pada saat mengaktivasi *Mobile Token* yang bersifat pribadi, rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna. *PIN* digunakan untuk layanan *Mobile Token* dan transaksi *Mobile Banking*.
11. *Challenge Number* adalah deretan angka (terdiri dari 10 digit) yang tertera pada halaman konfirmasi ketika Nasabah Pengguna hendak melakukan aktivitas layanan *Internet Banking* dan Nasabah Pengguna wajib memasukkannya pada *Mobile Token* untuk mendapatkan *Response Code* yang akan dimasukkan ke dalam kolom respon yang tersedia.
12. *Response Code* adalah deretan 10 (sepuluh) angka yang menjadi kode rahasia sekali pakai yang dihasilkan oleh *Mobile Token* dan digunakan untuk mengotentikasi setiap Transaksi Finansial dan Transaksi Non-Finansial yang dibuat melalui *Internet Banking*.
13. Kode OTP adalah 4 (empat) digit angka yang diperoleh Nasabah Pengguna pada waktu melakukan pendaftaran layanan *Internet Banking* di *website Internet Banking* Bank Mestika <https://ib.bankmestika.co.id>, juga dikirimkan sewaktu Nasabah Pengguna melakukan aktivasi *Mobile Token* dan pendaftaran layanan *Mobile Banking*.
14. Layanan Informasi (*Inquiry*) adalah layanan yang disediakan oleh Bank bagi Nasabah Pengguna dalam bentuk informasi umum tentang batas waktu akhir transaksi dan nilai tukar valuta asing.
15. Transaksi Perbankan adalah transaksi non finansial dan transaksi finansial.
16. Transaksi Non Finansial adalah layanan informasi dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening.

17. Transaksi Finansial adalah layanan yang disediakan oleh Bank bagi Nasabah Pengguna dalam bentuk transaksi yang berdampak pada perubahan saldo rekening.
18. Limit Transaksi Finansial adalah batasan nominal maksimum suatu transaksi yang dapat diberikan oleh Bank, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku maupun sesuai dengan ketentuan internal Bank.
19. Rekening Utama adalah rekening atas nama Nasabah Pengguna yang berstatus aktif dan merupakan rekening pertama yang terdaftar pada layanan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* untuk pendebitan biaya yang akan dibebankan sesuai kebijakan internal Bank.
20. Daftar Rekening adalah semua nomor rekening yang dimiliki oleh Nasabah Pengguna dan telah didaftarkan serta dapat diakses oleh Nasabah Pengguna.
21. Notifikasi adalah layanan pemberitahuan melalui SMS untuk kode OTP dan *e-mail* untuk transaksi berhasil/gagal yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna melalui *Internet Banking*.
22. Fasilitas adalah semua layanan yang tersedia di dalam layanan *Internet Banking* yang dapat berubah setiap saat sesuai dengan kebijakan internal Bank.
23. *Maximum Retry* adalah maksimum kesalahan *password* pada saat hendak yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna sebanyak 3 (tiga) kali, sebelum akhirnya di kunci oleh sistem.

#### **B. REKENING**

1. Rekening yang dapat didaftarkan pada layanan *Internet Banking* harus berupa rekening individual/perorangan (bukan rekening gabungan).
2. Jenis rekening yang dapat didaftarkan pada layanan *Internet Banking* sebagai Rekening Utama adalah rekening jenis Tabungan Mestika dan/atau Giro yang memiliki kartu ATM.
3. Jenis rekening selain Tabungan Mestika dan/atau Giro otomatis terdaftar pada layanan *Internet Banking* sebagai rekening tambahan untuk keperluan informasi.
4. Rekening Utama dan rekening lainnya yang terdaftar pada layanan *Internet Banking* merupakan data rekening-rekening pada 1 (satu) CIF Nasabah.

#### **C. NOMOR TELEPON TERDAFTAR**

1. Nasabah Pengguna harus memastikan bahwa nomor telepon genggam yang didaftarkan untuk keperluan layanan *Internet Banking* sudah benar.
2. Penyalahgunaan nomor telepon genggam yang didaftarkan pada layanan *Internet Banking* sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

#### **D. ELECTRONIC MAIL (E-MAIL)**

1. Nasabah Pengguna wajib untuk mendaftarkan alamat *e-mail* pribadi yang telah dimiliki oleh Nasabah Pengguna untuk pengiriman bukti transaksi berhasil maupun segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan *Internet Banking*.
2. Nasabah Pengguna wajib menjaga kerahasiaan berita (*message*) *e-mail* yang didaftarkan di Bank.
3. Penyalahgunaan yang diakibatkan oleh Nasabah Pengguna terhadap alamat *e-mail* yang terdaftar di Bank pada layanan *Mobile Banking* sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

#### **E. AKSES INTERNET BANKING PERORANGAN (INDIVIDUAL)**

1. Nasabah Pengguna dapat mengakses layanan *Internet Banking* melalui *website Internet Banking* Bank Mestika di alamat <https://ib.bankmestika.co.id>.
2. Nasabah Pengguna dapat mengakses layanan *Internet Banking* dengan memasukkan *User ID* dan *Password* dengan benar.

3. Nasabah Pengguna disarankan menghapus *e-mail* ataupun SMS Notifikasi dari Bank yang berisi data registrasi, *password* ataupun perubahannya maupun data transaksi Nasabah Pengguna apabila telah membaca *e-mail* ataupun SMS Notifikasi tersebut.
4. Dengan alasan keamanan, Nasabah Pengguna dianjurkan untuk tidak mengakses *Internet Banking* melalui fasilitas layanan internet gratis ataupun layanan Wi-Fi gratis.
5. Kerugian yang dialami oleh Nasabah Pengguna sebagai akibat dari penggunaan layanan internet gratis ataupun layanan Wi-Fi gratis sebagaimana dimaksudkan dalam angka 4 di atas, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

#### **F. PENDAFTARAN LAYANAN INTERNET BANKING INDIVIDUAL**

1. Nasabah Pengguna melakukan pendaftaran layanan *Internet Banking* melalui *website Internet Banking* Bank Mestika <https://ib.bankmestika.co.id>.
2. Nasabah Pengguna harus memiliki alamat *e-mail* dan nomor telepon genggam yang terdaftar pada Bank Mestika.
3. Seluruh data terkait Nasabah Pengguna yang diminta oleh pihak Bank digunakan untuk keperluan proses pendaftaran *Internet Banking* Bank Mestika.
4. Untuk Nasabah Pengguna:
  - a. Wajib memiliki kartu ATM.
  - b. Menginput nomor rekening yang akan digunakan untuk melakukan pendaftaran *Internet Banking* pada halaman verifikasi/*verify*.
  - c. Akan mendapatkan notifikasi melalui SMS ke nomor telepon genggam Nasabah Pengguna yang digunakan pada saat awal pendaftaran menjadi nasabah Bank Mestika yang berisikan kode OTP.
  - d. Masukkan OTP dan verifikasi/*verify*, pada halaman validasi ATM isi nomor Kartu ATM, tanggal lahir, tanggal kadaluarsa Kartu ATM, 6 digit PIN Kartu ATM yang benar dan *captcha*, klik centang pada syarat dan ketentuan *Internet Banking Individual* Bank Mestika, lalu verifikasi/*verify*.
  - e. Apabila terjadi kesalahan penginputan PIN Kartu ATM sebanyak 3 (tiga) kali, maka Kartu ATM akan otomatis terblokir.
  - f. Setelah melakukan verifikasi/*verify*, Nasabah Pengguna akan diminta untuk melakukan *create account* dengan membuat 1 (satu) *User ID* dan 1 (satu) *Password* yang akan digunakan untuk mengakses layanan *Internet Banking*.
  - g. Pendaftaran layanan *Internet Banking* dinyatakan berhasil setelah Nasabah Pengguna berhasil melakukan *create account/User ID*.
  - h. Untuk mendapatkan *Mobile Token*, Nasabah Pengguna wajib mengunduh (*download*) aplikasi Mestika *Mobile* di *App Store* (untuk iOS) dan *Play Store* (untuk Android) pada *smartphone/gadget* Nasabah Pengguna, setelah berhasil melakukan pendaftaran layanan *Internet Banking*.
  - i. Setelah aplikasi Mestika *Mobile* diunduh pada *smartphone/gadget* Nasabah Pengguna, pilih menu *Mobile Token* untuk melakukan aktivasi (*activate*) *Mobile Token* selanjutnya Nasabah Pengguna akan diarahkan untuk mengisi informasi nomor rekening, nomor telepon genggam, dan nomor Kartu ATM yang digunakan pada saat melakukan pendaftaran layanan *Internet Banking*.
  - j. Nasabah Pengguna akan mendapatkan SMS berisikan Kode OTP. Masukkan (*input*) Kode OTP tersebut kemudian Nasabah Pengguna akan diarahkan untuk membuat PIN dan Konfirmasi PIN. Aktivasi *Mobile Token* telah berhasil dan sudah dapat digunakan untuk melakukan transaksi layanan *Internet Banking*.
5. Nasabah dapat melakukan pengkinian terkait informasi data nasabah dengan mengisi Formulir Identitas Nasabah melalui kantor Bank terdekat.

6. Nasabah Pengguna telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan Registrasi *Online Internet Banking Individual*.

**G. USER ID, PASSWORD, dan PIN**

1. Nasabah Pengguna diberi kebebasan untuk membuat *User, Password*, dan PIN sendiri serta dapat melakukan perubahan atau penggantian *Password* sesuai keinginan Nasabah Pengguna melalui layanan *Internet Banking* <https://ib.bankmestika.co.id>.
2. *Password* yang sudah pernah digunakan akan dapat digunakan kembali setelah 3 (tiga) kali menggunakan *Password* yang berbeda.
3. Nasabah Pengguna dapat menggunakan Fitur *Forget Password* pada halaman *website Login Internet Banking Individual* <https://ib.bankmestika.co.id> dengan *Mobile Token* apabila:
  - a. Nasabah Pengguna lupa *Password*.
  - b. Nasabah Pengguna telah mencapai *Maximum Retry* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut pada hari yang sama.
4. Nasabah Pengguna wajib mengamankan *User ID, Password*, dan PIN dengan cara:
  - a. Tidak memberitahukan *User ID, Password*, dan PIN kepada orang lain.
  - b. Tidak mencatatkan *User ID, Password*, dan PIN pada suatu media atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
  - c. Mengganti *Password* secara berkala.
  - d. Disarankan untuk tidak melakukan transaksi *Internet Banking* di komputer yang digunakan oleh umum dan/atau mengakses layanan *Internet Banking* melalui fasilitas layanan internet gratis/publik ataupun layanan Wi-Fi gratis/publik.
  - e. Pastikan situs internet yang dituju adalah situs resmi *Internet Banking* yang diinformasikan oleh Bank.
  - f. Pastikan telah melakukan *sign out* segera setelah selesai melakukan transaksi menggunakan layanan *Internet Banking*.
5. Kerahasiaan atas *User ID, Password*, dan PIN adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
6. Jangan menggunakan kombinasi PIN yang bersifat data pribadi dan mudah diketahui oleh pihak lain seperti tanggal lahir.
7. Penggunaan *User ID, Password*, dan PIN mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna sehingga Nasabah Pengguna menyatakan bahwa penggunaan *User ID, Password*, dan PIN dalam setiap perintah atas transaksi melalui *Internet Banking* dan/atau *Mobile Banking* merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melakukan transaksi.
8. Nasabah Pengguna disarankan menghubungi *Call Center* Bank atau *Customer Service* Bank terdekat untuk memblokir *User ID* apabila *smartphone/gadget* Nasabah Pengguna hilang, berpindah tangan kepada pihak lain dan lainnya.
9. Jika terjadi penyalahgunaan *User ID, Password*, dan PIN oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sebagai akibat dari kelalaian Nasabah Pengguna, maka Bank dibebaskan dari segala macam tuntutan.

**H. MOBILE TOKEN**

1. *Mobile Token* hanya boleh digunakan oleh Nasabah Pengguna.
2. Nasabah Pengguna dapat memperoleh *Mobile Token* dengan cara mengunduh (*download*) aplikasi Mestika *Mobile* pada App Store (untuk iOS) dan Play Store (untuk Android).
3. Setiap Nasabah Pengguna wajib menggunakan *Mobile Token* untuk melakukan otentikasi terhadap Transaksi Finansial dan Non Finansial.
4. *Mobile Token* tidak dapat dipergunakan untuk tujuan-tujuan lainnya (hanya untuk mengotentikasi transaksi-transaksi Finansial dan Non Finansial yang telah ditentukan oleh Bank).

5. Nasabah Pengguna diwajibkan menghapus aplikasi *Mobile Token* yang tersimpan di *smartphone/gadget* apabila hendak mengganti nomor telepon genggam dan/atau *smartphone/gadget* lainnya.
6. Jika terjadi penyalahgunaan *Mobile Token* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sebagai akibat dari kelalaian Nasabah Pengguna, maka Bank dibebaskan dari segala macam tuntutan.

**I. TRANSAKSI**

1. Nasabah Pengguna harus mencantumkan atau mengisi semua data yang dibutuhkan untuk setiap transaksi secara lengkap dan benar.
2. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang telah tercatat atau dicantumkan pada *Internet Banking* dan Nasabah Pengguna diberikan kesempatan untuk memperbaiki atau membatalkan data transaksi tersebut.
3. Kebenaran atau kesalahan data yang tercatat pada *Internet Banking* sepenuhnya merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna.
4. Jika Transaksi Finansial yang berhasil dilakukan oleh Bank berdasarkan instruksi, maka Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi.
5. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna apabila Bank mengetahui dan mempunyai alasan untuk menduga bahwa transaksi tersebut terindikasi transaksi penipuan atau transaksi kejahatan.

**J. PEMBUKTIAN**

1. Dalam hal suatu transaksi yang dilakukan Nasabah Pengguna melalui e-Mestika, maka Nasabah Pengguna setuju bahwa hasil cetak melalui komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang dihasilkan merupakan bukti yang sah atas transaksi dari Nasabah Pengguna.
2. Dengan melakukan transaksi melalui layanan *Internet Banking* Nasabah Pengguna mengakui semua instruksi dan transaksi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuatkan dokumen tertulis dan tidak dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.

**K. BIAYA ADMINISTRASI**

1. Bank akan membebaskan biaya administrasi secara berkala dan/atau biaya transaksi terkait layanan *Internet Banking*.
2. Bank tetap membebaskan biaya untuk setiap transaksi yang dilakukan Nasabah Pengguna dan telah dinyatakan berhasil.
3. Pendebetan biaya administrasi dan biaya transaksi akan dilakukan secara otomatis oleh sistem.
4. Bank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan biaya administrasi ataupun biaya transaksi yang akan dibebankan kepada Nasabah Pengguna dengan terlebih dahulu menginformasikan kepada Nasabah. Perubahan tersebut akan disampaikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya syarat dan ketentuan yang dimaksud, kecuali diatur lain.

**L. HAK NASABAH**

1. Mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
2. Memilih produk dan/atau layanan;
3. Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Mengakses data dan/atau informasi Nasabah yang dikelola oleh Bank;

5. Mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
6. Didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
7. Mendapat edukasi keuangan;
8. Diperlakukan atau dilayani secara benar;
9. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
11. Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

**M. KEWAJIBAN NASABAH**

1. Mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Bank sebelum membeli produk dan/atau layanan Bank;
2. Membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
3. Beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
4. Memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
5. Membayar sesuai dengan nilai atau harga dan/atau biaya atas produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Bank; dan
6. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**N. FORCE MAJEURE**

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

**O. PENUTUPAN PENGGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING INDIVIDUAL (PERORANGAN)**

Layanan *Internet Banking* akan berakhir jika memenuhi salah satu poin berikut:

- a. Nasabah Pengguna mengajukan permohonan penutupan penggunaan layanan *Internet Banking* secara tertulis dengan melengkapi Formulir Penutupan layanan *Internet Banking* yang disediakan oleh Bank melalui kantor Bank terdekat. Dengan menyetujui menutup layanan *Internet Banking* maka secara otomatis sistem akan menutup layanan *Mobile Banking* Nasabah Pengguna.
- b. Nasabah Pengguna melakukan penutupan rekening yang terdaftar sebagai Rekening Utama.
- c. Bank menemukan adanya indikasi penyalahgunaan rekening atau indikasi *fraud* oleh Nasabah Pengguna dalam kaitannya dengan pelanggaran hukum.
- d. Bank melaksanakan suatu kewajiban untuk penghentian akses layanan *Internet Banking* karena keharusan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- e. Bank menghentikan pemberian jasa layanan *Internet Banking* dengan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah Pengguna baik secara lisan maupun tulisan yaitu 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum dilakukan penghentian pemberian jasa layanan tersebut.

**P. PERUBAHAN SYARAT DAN KETENTUAN**

Bank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan, melengkapi dan/atau mengganti Syarat dan Ketentuan Registrasi *Online Internet Banking Individual* (Perorangan) PT. Bank Mestika Dharma Tbk. dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna melalui sarana media yang dianggap baik dan tepat oleh Bank 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya syarat dan ketentuan yang dimaksud, kecuali diatur lain. Setiap perubahan atas syarat dan ketentuan ini mengikat pada Nasabah Pengguna.

**Q. LAIN-LAIN**

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

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

Nasabah Pengguna dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui *website* [www.bankmestika.co.id](http://www.bankmestika.co.id), menghubungi Kantor Bank Mestika dan/atau MestikaCall 14083 atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan *Internet Banking*.

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan antara Nasabah dengan Bank, maka Nasabah dapat:

- a. menyampaikan pengaduan kepada otoritas sektor keuangan untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan masing-masing; atau
- b. mengajukan sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan atau kepada pengadilan.

Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan ini sebagaimana dari waktu ke waktu oleh Bank dapat diubah, ditambah atau diperbarui dengan mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, khususnya dibidang Perbankan, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, dan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau ketentuan internal Bank serta aturan-aturan dan kebiasaan-kebiasaan lain yang berlaku pada waktu dan di tempat tindakan dan persetujuan tersebut dilaksanakan dan Nasabah Pengguna wajib mematuhi, tunduk terikat pada perubahan, tambahan atau pembaruan tersebut. Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan umum yang berlaku di Bank.