

Syarat dan Ketentuan J NET , J NET BUSINESS dan J MOBILE PT Bank JTrust Indonesia Tbk

A. DEFINISI

1. **Bank** adalah PT Bank JTrust Indonesia Tbk, berkedudukan di Jakarta, yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang, serta kantor lainnya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PT Bank JTrust Indonesia Tbk.
2. **CIF atau Customer Information File** adalah suatu file di sistem Bank yang menyimpan seluruh informasi dan data Nasabah yang memiliki Rekening di Bank termasuk tabungan, deposito, giro dan kredit.
3. **Email terdaftar** adalah alamat *email* Nasabah Pengguna yang terdaftar pada CIF dan sistem bank.
4. **Hard token** adalah perangkat keras keamanan yang digunakan untuk mengotorisasi transaksi finansial dan non finansial yang berupa rangkaian digit angka.
5. **J NET** adalah produk layanan perbankan untuk mengakses Rekening Nasabah Retail melalui jaringan internet dengan cara menggunakan perangkat lunak browser.
6. **J NET BUSINESS** adalah produk layanan perbankan untuk mengakses Rekening Nasabah *Corporate* melalui jaringan internet dengan cara menggunakan perangkat lunak browser.
7. **J MOBILE** adalah Produk layanan elektronik *channel* dari PT Bank JTrust Indonesia Tbk, yang dapat diakses dan dipergunakan oleh Nasabah dengan menggunakan *smartphone*.
8. **Kartu ATM JTRUST** adalah kartu ATM yang diterbitkan oleh PT Bank JTrust Indonesia Tbk yang dapat dipergunakan oleh nasabah Bank untuk melakukan transaksi perbankan tertentu melalui ATM JTRUST BANK dan/atau sarana lain yang ditentukan oleh Bank.
9. **Kode verifikasi captcha** adalah empat karakter rangkaian huruf dan angka (alfanumerik) yang dibuat secara acak oleh sistem.
10. **Nasabah** adalah perusahaan dan/atau perorangan yang mempunyai rekening tabungan dan/atau giro di Bank.
11. **Nasabah Pengguna** adalah Nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna J NET; J NET BUSINESS dan J MOBILE.
12. **Nomor Handphone Terdaftar** adalah nomor telepon selular Nasabah Pengguna yang terdaftar pada CIF dan sistem bank.
13. **One Time Password (OTP)** adalah rangkaian digit unik terdiri dari angka yang digunakan untuk mengidentifikasi Nasabah Pengguna J MOBILE. OTP merupakan media pengamanan yang berfungsi sebagai keamanan untuk melakukan Otorisasi pendaftaran *mobile banking* yang dikirimkan oleh Bank melalui *Short Messaging Services (SMS)* ke Nomor *handphone* terdaftar.

14. **Password** adalah kombinasi huruf kapital dan huruf kecil, angka dan karakter yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna serta harus di-input oleh Nasabah Pengguna pada saat menggunakan J NET, J NET BUSINESS dan J MOBILE.
15. **PIN** adalah kode 6 digit angka yang didaftarkan atau diinput Nasabah ketika melakukan Registrasi J NET dan J NET BUSINESS, dimana nantinya kode tersebut berfungsi sebagai *password Hard Token* dan *Soft Token*.
16. **Soft token** adalah perangkat lunak keamanan yang digunakan untuk mengotorisasi transaksi finansial dan non finansial yang berupa rangkaian digit angka.
17. **Rekening** adalah setiap dan seluruh rekening Nasabah Pengguna yang terdaftar dalam satu CIF.
18. **Receipt** adalah bukti atau dokumentasi keterangan tertulis terkait transaksi finansial yang berhasil di lakukan.
19. **SMS (Short Message Services)** adalah layanan penyampaian pesan singkat dalam bentuk teks yang dapat diterima melalui Nomor handphone terdaftar.
20. **Transaksi** adalah setiap jenis akses dan/atau transaksi yang saat ini atau dikemudian hari akan ditetapkan Bank untuk dapat dilakukan dengan menggunakan J NET; J NET BUSINESS dan J MOBILE. Adapapun jenis transaksi dibagi menjadi 2, sebagai berikut:
 - a. Transaksi Finansial, transaksi yang terkait dengan dana yang terdapat pada Rekening yang ditetapkan Bank dapat digunakan untuk melakukan transaksi finansial, seperti namun tak terbatas pada transaksi pemindahan dana ("*transfer*"), pembayaran tagihan, pembukaan rekening melalui J NET dan transaksi lain terkait dengan Rekening dan/atau sumber dana lain yang tercantum dalam J NET ("*Transaksi Finansial*").
 - b. Transaksi Non-Finansial, seperti namun tak terbatas pada informasi saldo, informasi transaksi terakhir, informasi lokasi ATM/cabang Bank dan transaksi dan/atau informasi lain yang dilakukan untuk kepentingan administratif atau yang tidak termasuk dalam transaksi finansial ("*Transaksi Non Finansial*"); dan/atau
21. **User ID** adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah Pengguna yang terdiri dari serangkaian huruf dan angka yang harus dicantumkan atau di-input dalam setiap penggunaan layanan J NET , J NET BUSINESS dan J MOBILE.

B. REGISTRASI

1. Registrasi Nasabah Retail (J MOBILE)

1. Nasabah Pengguna dapat melakukan pendaftaran J MOBILE melalui cabang PT Bank JTrust Indonesia, dan download aplikasi J MOBILE di *App Store* dan *Play Store*
2. Nasabah wajib memiliki ATM PT Bank JTrust Indonesia Tbk
3. Nasabah wajib memiliki telepon terdaftar yang aktif sebagai sarana untuk *menerima one time password (OTP)*.
4. Nasabah wajib memiliki email terdaftar yang aktif sebagai sarana untuk menerima notifikasi.
5. Telepon terdaftar yang masih aktif adalah telepon aktif yang didaftarkan pada sistem bank.

6. Nasabah wajib membaca, memahami dan menyetujui Syarat dan Ketentuan J MOBILE yang tersedia pada layanan J MOBILE.
7. Pada proses pendaftaran J MOBILE user dibentuk secara sistem bank.

2. Registrasi Nasabah Corporate (J NET Business)

1. Nasabah Pengguna dapat melakukan pendaftaran J NET Business melalui cabang PT Bank JTrust Indonesia Tbk dengan mengisi form di cabang.
2. Nasabah wajib memiliki ATM PT Bank JTrust Bank Indonesia Tbk
3. Nasabah wajib memiliki telepon terdaftar yang aktif sebagai sarana untuk membuka file password untuk masuk.
4. Nasabah wajib memiliki email terdaftar yang aktif sebagai sarana untuk menerima notifikasi
5. Telepon terdaftar yang masih aktif adalah telepon aktif yang didaftarkan pada sistem bank. Pada proses pendaftaran, user *sysadmin* dibuat oleh admin Bank selanjutnya user id dibuat oleh nasabah pada form aplikasi J NET Business. Nasabah wajib membuat dan/atau menginput *Password* yang unik, mudah diingat serta membuat PIN 6 digit angka sebagai pengamanan saat menggunakan *Hard Token* dan *Soft Token*.
6. Penggunaan *Hard Token* dan/atau *Soft Token* J NET *Business* dapat dilakukan saat transaksi finansial.
7. Setelah proses pendaftaran selesai, Nasabah pengguna akan mendapatkan User ID pengguna berupa user *sysadmin* dan *password* untuk masuk ke J NET *Business* melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar.
8. Bagi nasabah yang telah mendapatkan *User ID* dan *Password* serta Token wajib mengoperasikan sendiri transaksi dan tidak diperkenankan untuk menyerahkan pengoperasian J NET *Business* atau mengalihkan hak dan kewajiban kepada pihak lain yang tidak berhak serta bertanggung jawab penuh atas transaksi yang dijalankan di BANK termasuk kerahasiaan *Password* dan PIN

C. KETENTUAN PENGGUNAAN

1. Nasabah pengguna dapat menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* untuk melaksanakan transaksi sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Bank.
2. Untuk menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* , nasabah pengguna wajib menginput User ID dan *Password* Login.
3. Nasabah pengguna dapat menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* untuk melakukan transaksi perbankan dan/atau mendapatkan info promo produk yang telah disediakan dan diberitahukan oleh BANK dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* , nasabah pengguna dapat mengakses:
 - Informasi rekening tabungan dan giro ,rekening deposito, rekening pinjaman yang menginduk pada nomor *cif* yang sama;
 - Informasi KURS VALAS terupdate dan informasi promo *produk* J TRUST .

5. Untuk setiap pelaksanaan transaksi, nasabah pengguna wajib dan bertanggung jawab untuk mengisi dan memastikan semua data dan instruksi secara benar dan lengkap. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat yang timbul yang disebabkan oleh kelalaian, ketidaklengkapan, ketidaktepatan atau ketidakjelasan instruksi dari nasabah pengguna
6. Pada setiap transaksi finansial, sistem J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang di input nasabah pengguna. Konfirmasi nasabah pengguna merupakan persetujuan bahwa data yang disampaikan oleh J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* adalah benar dan persetujuan kepada Bank untuk melaksanakan instruksi nasabah pengguna.
7. Setiap data dan instruksi transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah pengguna berdasarkan penggunaan User ID, *Password* dan/atau OTP, akan disimpan dalam pusat data Bank dan merupakan data dan instruksi yang benar dan sah, karena Bank tidak mempunyai kewenangan untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan nasabah pengguna 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 Pengguna kepada Bank.
8. Nasabah pengguna tidak dapat membatalkan transaksi yang diinstruksikan kepada Bank yang telah disetujui oleh nasabah pengguna, karena dalam waktu yang sama Bank langsung memproses instruksi tersebut.
9. Bank berhak untuk tidak melaksanakan instruksi dari nasabah pengguna, jika saldo rekening nasabah pengguna di Bank tidak mencukupi atau Rekening tidak aktif (dormant) atau rekening dibebani sita atau diblokir, Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan atau berdasarkan pertimbangan lain dari Bank yang akan diberitahukan secara tertulis kepada nasabah pengguna.
10. Untuk setiap instruksi dari nasabah pengguna atas transaksi yang berhasil dilakukan, nasabah pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa Receipt pada aplikasi J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*.
11. Prosedur perubahan telepon terdaftar hanya dilaksanakan bagi nasabah pengguna yang memenuhi syarat-syarat verifikasi yang dilakukan oleh Bank.
12. Setiap instruksi dari nasabah yang tersimpan pada pusat data bank merupakan data yang benar dan mengikat nasabah, serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada bank untuk melakukan transaksi yang dimaksud, kecuali nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
13. Bank berhak menentukan limit atas transaksi yang dilakukan Nasabah dan akan diberitahukan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan bank yang berlaku.
14. Bank berhak menutup layanan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* antara lain apabila J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* digunakan untuk transaksi dan/atau digunakan untuk melakukan suatu tindakan melanggar hukum.

D. KURS

1. Informasi nilai tukar valuta asing, suku bunga dan kurs lainnya yang disediakan di J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* hanya merupakan indikasi dari *kurs counter* yang berlaku di bank saat itu, dan dapat berubah sewaktu-waktu oleh Bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
2. Kurs yang berlaku untuk setiap transaksi yang berhubungan dengan valuta asing adalah kurs TT (*Telegraphic Transfer*) yang berlaku di Bank pada saat Transaksi dijalankan.

E. PEMBUKTIAN

1. Nasabah pengguna setuju bahwa catatan Bank, e-mail, SMS, *tape/cartridge, print out komputer*, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data/dokumen lainnya yang disimpan dan dipelihara oleh Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat nasabah pengguna dan Bank atas setiap instruksi dari nasabah pengguna, demikian juga sarana komunikasi lain yang diterima atau dikirimkan oleh Bank.
2. Dengan melakukan transaksi melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* nasabah pengguna mengakui semua komunikasi dan instruksi dari nasabah pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dalam bentuk dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani, dan nasabah pengguna dengan ini bersedia untuk mengganti rugi serta membebaskan Bank dari segala kerugian, tanggung jawab, tuntutan dan biaya (termasuk biaya hukum yang layak) yang timbul sehubungan pelaksanaan instruksi tersebut

F. USER ID, PASSWORD, OTP, PIN DAN KEWAJIBAN NASABAH

1. User Id, *Password*, Kode *One Time Password* (OTP), PIN Transaksi hanya boleh digunakan oleh nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah pengguna wajib membuat *password* sendiri tanpa bantuan orang lain termasuk keluarga, teman, dan karyawan Bank maupun *Phone Banking Agent*.
3. Nasabah pengguna wajib meyakinkan bahwa transaksi dengan menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* selalu dilakukan dalam kondisi pengawasan penuh oleh nasabah pengguna dan nasabah pengguna wajib memastikan bahwa J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dalam kondisi non-aktif (log-out) setelah selesai penggunaan. Kelalaian nasabah pengguna untuk mengakhiri akses J NET seluruhnya menjadi tanggung jawab nasabah pengguna.
4. Nasabah wajib merahasiakan *USER ID, PASSWORD, PIN, OTP* dengan cara:
 - a. Tidak memberitahukan *USER ID, PASSWORD, PIN, OTP* kepada orang lain termasuk kepada anggota keluarga atau orang terdekat Nasabah
 - b. Tidak menyimpan *user id, password, PIN* pada *handphone*, benda-benda lainnya atau sarana apa pun yang memungkinkan PIN diketahui oleh orang lain;
 - c. Berhati-hati dalam menggunakan PIN agar tidak terlihat oleh orang lain;

- d. Tidak menggunakan nomor *handphone*, PIN yang ditentukan atau dipilih oleh orang lain atau yang mudah diketahui seperti tanggal lahir atau kombinasinya dan nomor telepon.
 - e. Mengganti *Password* J NET dan J MOBILE secara berkala dan password tidak dibuat dalam bentuk nomor/angka yang mudah diketahui oleh orang lain, tidak mengandung unsur User ID atau kombinasi User ID/ dengan tanggal lahir.
 - f. Serta cara-cara lainnya untuk memastikan tidak disalahgunakannya User ID, *Password*, OTP dan PIN tersebut oleh pihak pihak yang tidak bertanggung jawab.
5. Segala penyalahgunaan *user id*, *password*, PIN, OTP merupakan tanggung jawab Nasabah sepenuhnya. Nasabah dengan ini membebaskan BANK dari segala tuntutan yang timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan *user id*, *password*, PIN, dan *one time password* (OTP).
 6. Penggunaan *user id*, *password*, PIN, dan *one time password* (OTP) pada J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah.
 7. Nasabah setiap saat dapat mengubah *password* dan PIN.
 8. Nasabah pengguna dapat melakukan perubahan *password* melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dan jika *password* lupa atau tidak dapat diingat maka nasabah pengguna harus melakukan reset *password* sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai Pendaftaran dan Pengaktifan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* .
 9. Apabila SIM Card Operator Seluler atau *handphone* milik Nasabah kadaluwarsa/hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah harus memberitahukan hal tersebut kepada kantor Cabang Bank terdekat atau hubungi JTRUST CALL (ASK J 1500 615) untuk dilakukan pemblokiran/ J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* . Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan nomor *handphone*, *user id*, *password*, PIN, yang terjadi sebelum BANK menerima pemberitahuan tersebut dari Nasabah tetap menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.
 10. Nasabah wajib memastikan bahwa telepon seluler/*handphone* yang digunakan untuk bertransaksi menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* bebas dari virus, malware, dan/atau hal lainnya yang dapat merugikan Nasabah.

G. PEMBLOKIRAN APLIKASI J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*

1. User ID dan *Password* Nasabah Pengguna akan terblokir jika terjadi hal-hal sebagai berikut:
 - a. Apabila nasabah pengguna salah memasukkan *password* sebanyak 3 (tiga) kali dalam atau pada saat login.
 - b. Terdapat permintaan dari nasabah pengguna untuk melakukan pemblokiran atas user id dan atau *password* dan atau PIN nasabah pengguna dalam hal Nasabah Pengguna mengetahui atau menduga user id, *password* dan atau *PIN* nasabah pengguna telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang dan telah dilaporkan oleh nasabah pengguna untuk dilakukan pemblokiran. Nasabah pengguna dapat mengaktifkan

- kembali user id nasabah pengguna dengan menghubungi *J Trust Call* atau media lainnya yang akan ditetapkan oleh Bank.
- c. Nasabah pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* atau atas permohonan nasabah pengguna sendiri
 - d. Bank mengetahui atau memiliki alasan dan/ atau bukti yang dapat diduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan yang menyangkut rekening dan/ atau fasilitas J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* nasabah pengguna.
 - e. Nasabah pengguna setuju bahwa Bank berhak untuk sewaktu-waktu menghentikan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* baik seluruh atau sebagian layanan yang terdapat dalam sistem J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank, termasuk namun tak terbatas dalam hal :
 - a. Terdapat kewajiban bagi Bank untuk melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Menurut pertimbangan Bank terdapat indikasi adanya penyalahgunaan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* atau indikasi pelanggaran hukum lainnya;
 - c. Terdapat gangguan sistem yang mengakibatkan Bank memutuskan untuk dilakukannya penghentian sebagian atau seluruh layanan dalam J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* .
 - d. Untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank, dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.
 - e. Atas penghentian tersebut, Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada nasabah pengguna melalui media pemberitahuan/pengumuman yang lazim digunakan Bank untuk keperluan tersebut, atau media perbankan elektronik yang mudah diakses nasabah pengguna.

H. BIAYA DAN LIMIT TRANSAKSI

1. Bank berhak membebankan biaya kepada nasabah pengguna atas setiap aktifitas rekening nasabah pengguna yang dilakukan melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* , termasuk namun tidak terbatas pada transaksi finansial nasabah pengguna yang dilakukan melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* . Ketentuan mengenai biaya sepenuhnya ditentukan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada nasabah.
2. Selain biaya sebagaimana tersebut di atas, nasabah pengguna juga akan menanggung biaya SMS yang digunakan dengan tarif yang sudah ditentukan oleh penyedia jasa telekomunikasi berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh Bank dan penyedia jasa telekomunikasi, yang antara lain terdiri dari biaya menerima SMS OTP.
3. Limit transaksi adalah batas nominal transaksi, baik batas minimal maupun batas maksimal nominal transaksi yang dapat dilakukan nasabah dalam menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* ;
4. Limit transaksi J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* akan diatur dan ditetapkan tersendiri oleh Bank sesuai ketentuan internal Bank terkait *limit* transaksi

5. Pada saat ini limit Transaksi Finansial yang dapat dilakukan oleh Nasabah melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* merupakan satu kesatuan dengan limit produk yang diakses oleh Nasabah. Bank berhak setiap saat untuk mengubah besar *limit* untuk setiap transaksi finansial dan atas perubahan *limit* Transaksi Finansial ini akan diberitahukan Bank kepada Nasabah melalui media informasi yang umum digunakan Bank.

I. HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Kebenaran dan keabsahan data yang diinput/dimasukkan sehubungan dengan Transaksi, termasuk keseluruhan data pada Aplikasi Pembukaan Rekening melalui J NET merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna sepenuhnya.
2. Nasabah pengguna bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada Bank apabila:
 - a. Nasabah Pengguna tidak lagi menggunakan telepon terdaftar;
 - b. Mengetahui adanya indikasi penggandaan sistem yang digunakan untuk kepentingan transaksi atau
 - c. Terdapat penggunaan dan/atau perubahan oleh pihak yang tidak berwenang.
 - d. Seluruh resiko yang mungkin timbul akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan dan/atau gangguan terkait dengan pelaksanaan transaksi yang bukan karena kesalahan/kelalaian Bank menjadi tanggung jawab nasabah Pengguna sepenuhnya. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan dan/atau gangguan terkait dengan Transaksi, seperti namun tidak terbatas pada kelalaian dan/atau penyalahgunaan dan/atau gangguan yang terjadi akibat:
 - e. Mewakili pelaksanaan transaksi melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* kepada pihak ketiga lainnya;
 - f. Kesalahan pengisian data terkait transaksi ;
 - g. Kelalaian/kesalahan dalam mengikuti instruksi, prosedur dan petunjuk penggunaan terkait dengan transaksi;
 - h. Gangguan dari virus atau perangkat perusak (malware) pada sistem maupun jaringan terkait yang digunakan terkait dengan kepentingan Transaksi;
 - i. Kerusakan pada perangkat keras dan perangkat lunak dari operator selular maupun media terkait lain yang digunakan untuk Transaksi;
 - j. Keterlambatan atau kegagalan pelaksanaan atau atas ketepatan setiap data atau instruksi yang diberikan oleh Pengguna karena kelalaian Pengguna sendiri atau pihak ketiga.
3. Jika terdapat sanggahan atas transaksi yang dilakukan melalui J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* , segera ajukan laporan ke bank selambat-lambatnya 2 X 24 Jam sejak transaksi terjadi untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Keterlambatan pelaporan dankerugian sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab Nasabah pengguna.
4. Bank tidak akan memintakan informasi terkait *user id*, *password* dan OTP maupun hal-hal lainnya yang bersifat rahasia kepada nasabah pengguna untuk alasan apa pun seperti: undian hadiah, pengkinian data, pembaruan atau pemeliharaan sistem, pembatalan asuransi, dan lain-lain sebagainya.

J. FORCE MAJEURE

Nasabah pengguna akan membebaskan Bank dari segala bentuk tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada segala gangguan virus *computer*, *web browser*, *system* atau komponen yang membahayakan yang dapat mengganggu layanan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*, gangguan jaringan pada alat komunikasi nasabah pengguna, bencana alam, perang, pemberontakan, pemogokan, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, ketentuan pihak yang berwenang yang ada saat ini maupun yang akan datang, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain diluar kekuasaan atau kemampuan Bank.

K. PENANGANAN KELUHAN/PENGADUAN

1. Dalam hal terdapat pertanyaan dan/atau keluhan/pengaduan terkait dengan transaksi yang dilakukan, maka Nasabah Pengguna dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis ke cabang Bank dan/atau secara lisan melalui J Trust *Call* 1500 615 atau email customercare@jtrustbank.co.id.
2. Nasabah pengguna dapat mengajukan keluhan atas dispute transaksi maksimal 5 (lima) hari kerja dari tanggal transaksi.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, nasabah pengguna wajib melampirkan copy bukti-bukti transaksi dan bukti pendukung lainnya.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan nasabah pengguna sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di Bank

L. LAIN-LAIN

1. Bank berhak melakukan perubahan kapanpun atas fitur, manfaat, biaya, risiko, Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dan hal lain yang terkait dengan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*.
2. Apabila terjadi perubahan atas fitur, manfaat, biaya, risiko, Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dan hal lain yang terkait dengan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*, Bank akan memberitahukan kepada nasabah pengguna melalui pengumuman di kantor cabang Bank atau media lain yang mudah diakses oleh Nasabah Pengguna seperti media perbankan elektronik dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Nasabah Pengguna tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta semua jasa atau fasilitas dan semua Transaksi yang dicakup oleh J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*.
4. Syarat dan Ketentuan ini tunduk dan merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi Pembukaan Rekening dan Ketentuan dan Persyaratan Umum Pembukaan Rekening yang telah ditandatangani oleh Nasabah Pengguna.
5. Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama nasabah pengguna masih memperoleh layanan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* atau masih ada kewajiban lain dari nasabah pengguna kepada Bank.

6. Jika salah satu dari syarat dan ketentuan ini dinyatakan batal berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan, ketentuan regulator, putusan pengadilan atau batal demi hukum maka pernyataan batal tersebut tidak mengurangi keabsahan atau menyebabkan batalnya syarat dan ketentuan lainnya dan oleh karenanya dalam hal demikian syarat dan ketentuan lainnya tetap sah dan mempunyai kekuatan yang mengikat bagi Nasabah Pengguna dan Bank.
7. Nasabah pengguna menyatakan setuju dan bersedia untuk menandatangani dokumen-dokumen/ surat-surat tambahan yang diperlukan/ dipersyaratkan oleh Bank sehubungan dengan layanan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE*
8. Dengan menggunakan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah pengguna mengikatkan diri pada seluruh Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* dan menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik J NET yang akan nasabah pengguna manfaatkan dan Nasabah pengguna telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* , termasuk manfaat, risiko dan biaya-biaya yang melekat pada J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* .
9. Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* ini berikut seluruh perubahan atau penambahannya dan atau pembaharuannya dibuat, ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia. Setiap sengketa yang timbul menurut atau berdasarkan Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* ini akan diselesaikan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Para pihak setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan atau berkenaan dengan pelaksanaan Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* ini sepanjang memungkinkan akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
 - b. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak, akan diselesaikan melalui mediasi di bidang Perbankan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi di bidang perbankan, akan diselesaikan melalui salah satu Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia dengan tidak mengurangi hak dari Bank untuk mengajukan gugatan kepada Pengguna melalui Pengadilan lainnya baik di dalam maupun di luar wilayah Republik Indonesia dan nasabah pengguna dengan ini menyatakan melepaskan haknya untuk mengajukan eksepsi mengenai kekuasaan relative terhadap Pengadilan yang dipilih oleh pihak Bank.
10. Syarat dan Ketentuan J NET, J NET *BUSINESS* dan J *MOBILE* ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.