

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM PEMBUKAAN REKENING

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING ACCOUNT

Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening beserta semua perubahan dan/atau pembaharuannya (“Syarat dan Ketentuan”) mengatur mengenai hubungan hukum antara PT Bank Shinhan Indonesia (“Bank”) dengan Nasabah sehubungan dengan segala produk dan layanan yang digunakan oleh Nasabah.

*The General Terms and Conditions for Opening Account along with all changes and/or updates thereto (“Terms and Conditions”) regulate the legal relationship between PT Bank Shinhan Indonesia (“Bank”) and the Customer in relation to all products and services used by the Customer.*

#### I. DEFINISI | DEFINITIONS

1. Dalam Syarat dan Ketentuan ini, kecuali dinyatakan lain dalam konteksnya, istilah-istilah di bawah ini mempunyai arti sebagai berikut:

*In these Terms and Conditions, unless otherwise stated in the context, the following terms have the following meanings:*

- i. **“ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine)”** adalah sarana transaksi elektronik milik Bank dan/atau pihak lain yang bekerja sama dengan Bank untuk memudahkan Nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.  
*“ATM (Automated Teller Machine)” is an electronic transaction facility owned by the Bank and/or other parties collaborating with the Bank to make it easier for Customers to conduct banking transactions.*
- ii. **“Bank”** adalah PT Bank Shinhan Indonesia, suatu perusahaan perbankan yang berkedudukan di Jakarta Selatan termasuk seluruh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu yang berada di Indonesia.  
*“Bank” is PT Bank Shinhan Indonesia, a banking company domiciled in South Jakarta, including all Bank branch offices in Indonesia.*
- iii. **“Data Pribadi”** adalah setiap data tentang individu yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasikan dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik, termasuk namun tidak terbatas pada data identitas, data biometrik, data keuangan, informasi transaksi, dan data komunikasi elektronik Nasabah.  
*“Personal Data” is any data about an individual who is identified or can be identified individually or combined with other information either directly or indirectly through electronic or non-electronic systems, including but not limited to identity data, biometric data, financial data, transaction information, and Customer electronic communication data.*
- iv. **“Pengendali Data Pribadi”** adalah PT Bank Shinhan Indonesia yang secara mandiri menetapkan tujuan dan melakukan kendali atas pemrosesan Data Pribadi Nasabah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan data pribadi.  
*“Personal Data Controller” is PT Bank Shinhan Indonesia which independently determines the objectives and exercises control over the processing of Customer Personal Data in accordance with the provisions of applicable laws and regulations in the field of personal data protection.*
- v. **“Beneficial Owner (Pemilik Manfaat)”** adalah orang perseorangan yang merupakan pemilik sebenarnya dari dana yang ditempatkan pada Rekening Bank, berhak atas dan/atau menerima manfaat tertentu dari Rekening, atau merupakan pengendali akhir dari transaksi yang dilakukan oleh Nasabah yang bertindak selaku kuasa atau perwakilan pihak lain.  
*“Beneficial Owner” is an individual who is the actual owner of the funds placed in a Bank Account, is entitled to and/or receives certain benefits from the Account, or is the final controller of transactions carried out by a Customer who acts as an attorney or representative of another party.*

- vi. **“Hari Kerja”** adalah suatu hari, selain Sabtu atau Minggu atau hari libur resmi, dimana Bank buka untuk melakukan kegiatan usahanya (termasuk transaksi valuta asing dan setoran dalam Mata Uang Asing) di wilayah Republik Indonesia.  
*“Working Day” is a day, other than Saturday or Sunday or an official holiday, on which the Bank is open to conduct its business activities (including foreign exchange transactions and deposits in Foreign Currency) in the territory of the Republic of Indonesia.*
- vii. **“Hari Kalender”** adalah hari berdasarkan penanggalan masehi termasuk hari Sabtu, hari Minggu, dan hari libur nasional yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, yang digunakan secara khusus untuk menghitung jangka waktu keaktifan dan status Rekening Nasabah.  
*“Calendar Day” is a day based on the Gregorian calendar including Saturdays, Sundays and national holidays determined by the Government of the Republic of Indonesia, which is used specifically to calculate the active period and status of a Customer Account.*
- viii. **“Instruksi”** adalah instruksi yang diberikan oleh Nasabah kepada Bank dalam bentuk tertulis, lisan/tatap muka secara langsung, atau melalui media internet untuk pengoperasian Rekening. Instruksi Nasabah hanya dapat dilakukan melalui *channel* resmi yang diakui oleh Bank.  
*“Instructions” are instructions given by the Customer to the Bank in written form, verbally/face to face, or via the internet for operating the Account. Customer instructions can only be made through official channels recognized by the Bank.*
- ix. **“Kewajiban”** adalah semua jumlah uang yang terhutang oleh Nasabah kepada Bank yang timbul dari fasilitas atau produk perbankan yang disediakan oleh Bank, baik sebenarnya, kontingen, utama, agunan, penjaminan utang, sendiri atau bersama-sama.  
*“Obligations” are all amounts of money owed by the Customer to the Bank arising from banking facilities or products provided by the Bank, whether actual, contingent, principal, collateral, debt guarantee, alone or jointly.*
- x. **“Layanan”** adalah layanan perbankan yang disediakan oleh Bank dari waktu ke waktu kepada Nasabah dengan Syarat dan Ketentuan seperti yang ditentukan sendiri oleh Bank.  
*“Services” are banking services provided by the Bank from time to time to Customers with Terms and Conditions as determined by the Bank itself.*
- xi. **“Mata Uang Asing”** adalah mata uang lain selain Rupiah.  
*“Foreign Currency” means any currency other than the Rupiah.*
- xii. **“Produk”** adalah produk-produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank dari waktu ke waktu kepada Nasabah dengan Syarat dan Ketentuan seperti yang ditentukan oleh Bank.  
*“Products” means banking products offered by the Bank from time to time to Customers, subject to Terms and Conditions as determined by the Bank.*
- xiii. **“Rekening”** adalah rekening (-rekening) yang dimiliki Nasabah pada Bank baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang (-orang) lain termasuk rekening tabungan, rekening koran, deposito berjangka, rekening pinjaman, rekening khusus devisa hasil ekspor sumber daya alam atau jenis rekening lainnya yang dibuka oleh Nasabah pada Bank dari waktu ke waktu.  
*“Account” is an account(s) held by a Customer at the Bank either alone or jointly with other persons, including savings accounts, current accounts, time deposits, loan accounts, special accounts for foreign exchange from natural resource exports or other types of accounts opened by the Customer at the Bank from time to time.*
- xiv. **“Nasabah”** adalah pihak yang menggunakan jasa dan/atau produk Bank.  
*“Customer” is a party that uses Bank services and/or products.*
- xv. **“Data Biometrik”** adalah informasi unik berbasis karakteristik fisik seperti sidik jari, pengenalan wajah, ataupun iris mata yang digunakan untuk mengidentifikasi individu secara otomatis.

*“Biometric Data” is unique information based on physical characteristics such as fingerprints, facial recognition, or irises that is used to automatically identify individuals.*

- xvi. **“Rekening Gabungan”** adalah rekening bank yang dimiliki oleh dua orang atau lebih dengan akses dan tanggung jawab penuh yang setara terhadap dana di Rekening Gabungan.

*“Joint Account” is a bank account held by two or more people with equal access and full responsibility for the funds in the Joint Account.*

- xvii. **“Rekening Aktif”** adalah rekening yang memiliki aktivitas pemasukan, penarikan, atau pengecekan saldo.

*“Active Account” is an account that has deposit, withdrawal, or balance checking activity.*

- xviii. **“Rekening Tidak Aktif”** adalah Rekening Nasabah yang tidak memiliki aktivitas pengecekan saldo, transaksi pemasukan, atau transaksi penarikan dana yang dilakukan secara mandiri oleh Nasabah selama 360 (tiga ratus enam puluh) Hari Kalender berturut-turut.

*“Inactive Account” is a Customer accounts that do not have any balance checking activity, deposit transactions, or fund withdrawal transactions carried out independently by the Customer for 360 (three hundred and sixty) consecutive Calendar Days..*

- xix. **“Rekening Dormant”** adalah Rekening Nasabah yang tidak memiliki aktivitas pengecekan saldo, transaksi pemasukan, atau transaksi penarikan dana secara mandiri oleh Nasabah selama 1800 (seribu delapan ratus) Hari Kalender berturut-turut, dengan ketentuan pengenaan biaya administrasinya tidak akan menyebabkan saldo rekening menjadi negatif (minus).

*“Dormant Account” is a Customer Account that has not had any balance checking activity, deposit transactions, or fund withdrawal transactions independently by the Customer for 1800 (one thousand eight hundred) consecutive Calendar Days, with the provision that the imposition of administration fees will not cause the account balance to become negative (minus).*

- xx. **“Penutupan Rekening Otomatis”** adalah tindakan pemutusan hubungan usaha secara sistem oleh Bank terhadap Rekening Tidak Aktif atau Rekening Dormant yang telah memiliki saldo nihil (nol) selama jangka waktu 6 bulan berturut-turut tanpa memerlukan persetujuan tambahan dari Nasabah.

*“Automatic Account Closure” is the action of systematically terminating business relations by the Bank against Inactive Accounts or Dormant Accounts that have had a zero balance for a period of 6 consecutive months without requiring additional approval from the Customer.*

- xxi. **“Aktivitas Nasabah (Transaksi Mandiri)”** adalah segala tindakan yang diinisiasi secara sadar dan mandiri oleh Nasabah terhadap Rekening miliknya, yang mencakup transaksi penarikan tunai/non-tunai, penyetoran dana, transfer dana, pembayaran, pembelanjaan, serta pengecekan saldo secara mandiri melalui Kantor Cabang Bank, mesin ATM, *Mobile Banking* (Shinhan SOL), *Internet Banking*, *SMS Banking*, atau media elektronik resmi lainnya yang disediakan oleh Bank.

*“Customer Activities (Independent Transactions)” are all actions initiated consciously and independently by the Customer towards his/her Account, which include cash/non-cash withdrawal transactions, fund deposits, fund transfers, payments, purchases, and balance checks independently through Bank Branch Offices, ATM machines, Mobile Banking (Shinhan SOL), Internet Banking, SMS Banking, or other official electronic media provided by the Bank.*

- xxii. **“Penarikan”** adalah proses pengambilan dana dari rekening (tabungan, giro, atau deposito) secara tunai maupun non tunai, yang mengurangi saldo nasabah.

*“Withdrawal” is the process of taking funds from an account (savings, current, or time deposit) in cash or non-cash, which reduces the customer's balance.*

- xxiii. **“Pemasukan”** adalah segala bentuk dana yang masuk ke dalam rekening, seperti setoran tunai, transfer masuk, dan lainnya yang meningkatkan saldo nasabah.

*“Income” is any form of funds that enter an account, such as cash deposits, incoming transfers, and others that increase the customer's balance.*

- xxiv. **"Layanan Perbankan Elektronik (E-Banking)"** adalah layanan transaksi perbankan yang diakses melalui jaringan internet atau telekomunikasi nirkabel resmi Bank, termasuk namun tidak terbatas pada aplikasi Shinhan SOL, yang verifikasi keamanannya dilindungi secara ketat oleh alat pengaman berupa *Personal Identification Number (PIN)*, *password*, *One-Time Password (OTP)*, atau data otentikasi biometrik Nasabah.
- xxv. **"Electronic Banking Services (E-Banking)"** is a banking transaction service accessed through the Bank's official internet or wireless telecommunications network, including but not limited to the Shinhan SOL application, whose security verification is strictly protected by security tools in the form of a *Personal Identification Number (PIN)*, *Password*, *One-Time Password (OTP)*, or *Customer biometric authentication data*.
- xxvi. **"Tabungan"** adalah simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.  
**"Savings"** are third party deposits at a bank, which can only be withdrawn according to certain agreed conditions, but cannot be withdrawn by check, giro bill, and/or other similar instruments.
- xxvii. **"Giro"** adalah simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan warkat Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan sesuai regulasi Bank Indonesia.  
**"Giro"** is a third party deposit at a Bank which can be withdrawn at any time using a *Check*, *Giro Bill*, *other payment order*, or by *transfer in accordance with Bank Indonesia regulations*.
- xxviii. **"Deposito Berjangka"** adalah simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara Nasabah dengan Bank, dan tunduk pada pengenaan tarif denda (penalti) sebesar 0.5% apabila dicairkan sebelum tanggal jatuh tempo.  
**"Time Deposit"** is a third party deposit at the Bank which can only be withdrawn at certain times based on an agreement between the Customer and the Bank, and is subject to a penalty of 0.5% if withdrawn before the maturity date.
- xxix. **"Buku Tabungan"** adalah buku bukti kepemilikan rekening Tabungan yang diterbitkan oleh Bank atas nama Nasabah, yang mencatat mutasi transaksi finansial dan saldo, bersifat personal, serta tidak dapat dipindahtangankan, dijaminkan, atau diserahkan kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis Bank.  
**"Savings Book"** is a book as proof of ownership of a savings account issued by the Bank in the name of the Customer, which records financial transaction mutations and balances, is personal in nature, and cannot be transferred, pledged, or handed over to another party without the Bank's written consent.
- xxx. **"Bilyet Deposito"** adalah bukti kepemilikan Deposito Berjangka yang diterbitkan oleh Bank atas nama Nasabah, bersifat non-negotiable (tidak dapat diperjualbelikan, dialihkan, atau dijaminkan kepada pihak lain), dan wajib diserahkan kembali kepada Bank dalam kondisi fisik asli pada saat pencairan.  
**"Bilyet Deposito"** is proof of ownership of a Time Deposit issued by the Bank in the name of the Customer, is non-negotiable (cannot be traded, transferred, or pledged to another party), and must be returned to the Bank in its original physical condition at the time of disbursement.
- xxxi. **"Kartu ATM/Debit"** adalah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang diterbitkan oleh Bank atas nama Nasabah Pemegang Kartu yang sah, yang memberikan otorisasi penarikan dana seketika (*real-time*) dengan mendebet langsung saldo rekening Tabungan atau Giro Nasabah.  
**"ATM/Debit Card"** is a payment instrument using a card (APMK) issued by the Bank in the name of the valid Cardholder Customer, which authorizes real-time withdrawal of funds by directly debiting the Customer's Savings or Giro account balance.

- xxxii. **"Cek & Bilyet Giro"** adalah warkat perintah penarikan dana tertulis yang diterbitkan secara sah oleh Nasabah pemilik rekening Giro kepada Bank untuk membayarkan sejumlah uang tunai tertentu (Cek) atau memindahbukukan dana (Bilyet Giro) kepada pihak penerima.  
*"Check & Bilyet Giro" is a written withdrawal order issued legally by a Giro account holder to the Bank to pay a certain amount of cash (Check) or transfer funds (Bilyet Giro) to the recipient.*
- xxxiii. **"Nomor CIF (Customer Information File)"** adalah nomor identitas tunggal unik yang diterbitkan oleh Bank untuk mengonsolidasikan seluruh data profil pribadi, dokumen identitas, status kepatuhan, serta portofolio seluruh produk dan rekening Nasabah pada PT Bank Shinhan Indonesia.  
*"CIF (Customer Information File) Number" is a unique single identity number issued by the Bank to consolidate all personal profile data, identity documents, compliance status, and portfolio of all Customer products and accounts at PT Bank Shinhan Indonesia.*
- xxxiv. **"Call Center"** adalah layanan informasi yang disediakan oleh Bank untuk memberikan informasi terkait produk dan/atau layanan Bank kepada Nasabah.  
*"Call Center" is an information service provided by the Bank to provide information related to Bank products and/or services to Customers.*

## II. PEMBUKAAN REKENING | ACCOUNT OPENING

1. Rekening dapat dibuka dan selanjutnya dioperasikan berdasarkan permintaan tertulis dari Nasabah sepanjang Nasabah telah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank dan tunduk pada ketentuan program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU PPT dan PPPSPM) serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh lembaga berwenang.  
*Accounts can be opened and subsequently operated based on a written request from the Customer as long as the Customer has fulfilled the requirements determined by the Bank and is subject to the provisions of the Anti-Money Laundering, Prevention of Terrorism Financing and Prevention of the Financing of the Proliferation of Weapons of Mass Destruction (APU PPT and PPPSPM) program as well as other provisions determined by authorized institutions.*
2. Rekening dapat dibuka dalam mata uang Rupiah ataupun mata uang asing. Dalam hal rekening dibuka dalam mata uang asing, Nasabah mengetahui adanya risiko penurunan nilai tukar yang diakibatkan karena melemahnya nilai suatu mata uang terhadap mata uang lainnya. Penurunan nilai mata uang ini menjadi tanggung jawab Nasabah.  
*Accounts can be opened in Rupiah or foreign currencies. If an account is opened in a foreign currency, the Customer acknowledges the risk of exchange rate fluctuations resulting from the weakening of one currency against another. This currency depreciation is the Customer's responsibility.*
3. Bilamana Nasabah membuka lebih dari satu rekening pada Bank, baik pada satu kantor Bank atau lebih, maka seluruh rekening tersebut disetujui oleh Nasabah sebagai satu kesatuan.  
*If Customer opens more than one accounts in the Bank in one Branch or more, Customer shall accept all accounts as a whole entity by Bank.*
4. Segala konsekuensi hukum yang timbul atas pembukaan dan segala transaksi atas rekening gabungan, yang dilakukan oleh satu atau lebih Pemilik Rekening Gabungan adalah menjadi tanggung jawab seluruh Pemilik Rekening Gabungan secara tanggung renteng.  
*Any legal consequences arise from account opening and any transactions upon joint account, conducted by one or more Joint Account Holders are Joint Account Holders' responsibility as joint liability.*

5. Rekening-rekening menurut syarat dan ketentuan ini adalah rekening simpanan berbasis konvensional, yaitu Tabungan, Giro, Deposito atau rekening-rekening lain yang akan ditetapkan oleh Bank.  
*Accounts according to these terms and conditions are conventional savings accounts, namely Savings, Current Accounts, Deposits or other accounts to be determined by the Bank.*
6. Untuk keperluan pembukaan Rekening di Bank, Nasabah wajib (a) melengkapi Formulir Permohonan Pembukaan Rekening termasuk dalam bentuk aplikasi baik secara elektronik maupun non-elektronik; (b) menunjukkan serta memberikan semua data, keterangan, informasi dan pernyataan yang dipersyaratkan oleh Bank dengan jelas, akurat, dan benar; dan (c) menjamin bahwa semua informasi, data, dokumen, keterangan, pernyataan, jaminan, wewenang, kuasa, dan/atau instruksi yang diberikan dan/atau diunggah secara digital/elektronik oleh Nasabah kepada Bank adalah benar, lengkap, merupakan data terkini, sah, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.  
*For the purposes of opening an Account at the Bank, Customers are required to (a) complete the Account Opening Application Form including the application form both electronically and non-electronically; (b) show and provide all data, descriptions, information and statements required by the Bank clearly, accurately, and correctly; and (c) guarantee that all information, data, documents, statements, guarantees, authority, power of attorney, and/or instructions given and/or uploaded digitally/electronically by Customers to the Bank are correct, complete, current, valid, and in accordance with applicable laws and regulations.*
7. Nasabah setuju bahwa Bank berhak untuk meminta informasi dan dokumen tambahan serta melakukan verifikasi tambahan melalui sarana elektronik lain seperti telepon, SMS, dan/atau email jika Bank menganggap kesesuaian dan kelengkapan informasi atau dokumen termasuk informasi dan dokumen digital/elektronik yang diunggah oleh Nasabah tidak cukup bagi Bank dalam proses permohonan yang diajukan oleh Nasabah.  
*Customers agree that the Bank has the right to request additional information and documents and to carry out additional verification via other electronic means such as telephone, SMS, and/or email if the Bank considers that the suitability and completeness of the information or documents, including digital/electronic information and documents uploaded by the Customer, is not sufficient for the Bank in processing the application submitted by the Customer.*
8. Nasabah menyatakan mengerti dan setuju bahwa Bank berhak untuk menolak permohonan pembukaan rekening dalam hal diketahui adanya ketidakbenaran, ketidaklengkapan atau ketidakjelasan informasi, data, keterangan, pernyataan, jaminan, wewenang, kuasa, instruksi dan/atau dokumen yang disampaikan dan/atau diunggah oleh Nasabah, serta apabila tidak memenuhi ketentuan Know Your Customer (KYC) yang berlaku.  
*Customers state that they understand and agree that the Bank has the right to reject an application to open an account if it is known that there is inaccuracy, incompleteness or unclear information, data, statements, guarantees, authority, power of attorney, instructions and/or documents submitted and/or uploaded by the Customer, and if it does not comply with the applicable Know Your Customer (KYC) provisions.*
9. Nasabah dengan ini sepenuhnya memberikan persetujuan kepada Bank untuk menggunakan, mengelola, menyimpan, dan memanfaatkan informasi, dokumen, dan/atau data pribadi termasuk Data Biometrik yang telah diterima oleh Bank atau diunggah secara digital/elektronik oleh Nasabah dengan pembukaan rekening di Bank, sepanjang dimungkinkan dan diperkenankan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.  
*Customers hereby fully give their consent to the Bank to use, manage, store and utilize information, documents and/or personal data including Biometric Data that has been received by the Bank or uploaded*

*digitally/electronically by Customers by opening an account at the Bank, as far as possible and permitted by applicable laws and regulations.*

### III. KEPEMILIKAN REKENING | ACCOUNT OWNERSHIP

1. Dengan persetujuan Bank, rekening dapat dibuka dan/atau dimiliki atas nama dua pihak dengan status Rekening Gabungan (selanjutnya disebut “*Rekening Joint Account*”) yang mana orang-orang tersebut secara bersama-sama dan/atau sendiri-sendiri bertanggung jawab atas kewajiban yang timbul dari Rekening *Joint Account*, dan setiap kata “Nasabah” dalam Syarat dan Ketentuan ini atau dokumen lain terkait dengan Rekening *Joint Account* wajib diartikan/dibaca sebagai Nasabah pemilik Rekening *Joint Account*.

*With the Bank's approval, an account can be opened and/or owned in the name of two parties with Joint Account status. (hereinafter referred to as a "Joint Account") whereby such persons are jointly and/or individually responsible for the obligations arising from the Joint Account, and every word "Customer" in these Terms and Conditions or other documents related to the Joint Account must be interpreted/read as the Customer who owns the Joint Account.*

2. Jika Nasabah berhalangan karena suatu hal tertentu untuk melakukan suatu pengoperasian rekening/suatu transaksi atau suatu hubungan dengan Bank, maka Nasabah dapat menunjuk pihak lain berdasarkan suatu surat kuasa yang bentuk dan isinya ditentukan oleh Bank dengan merujuk kepada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

*If the Customer is prevented for a certain reason from carrying out an account operation/a transaction or a relationship with the Bank, the Customer can appoint another party based on a power of attorney, the form and contents of which are determined by the Bank with reference to the applicable statutory provisions.*

3. Rekening *Joint Account* hanya dapat dibuka dalam bentuk “OR” atau “AND”.

*Joint Accounts can only be opened in the form of “OR” or “AND”.*

4. Dalam hal rekening dibuka sebagai *Joint Account* dengan kondisi “OR” maka:

*In the event that an account is opened as a Joint Account with the condition “OR” then:*

- a. Tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak dari Nasabah Pemilik Rekening secara umum mengikat pihak lainnya.

*Actions taken by one of the parties of the Account Owner Customer generally binds the other party.*

- b. Setiap penarikan dapat ditandatangani oleh salah satu Nasabah Pemilik Rekening.

*Each withdrawal can be signed by one of the Account Owners Customer.*

- c. Perselisihan antara para pihak Pemilik Rekening merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari para pihak yang bersangkutan.

*Disputes between the Account Owner parties are the full responsibility of the parties concerned.*

5. Dalam hal rekening dibuka sebagai *Joint Account* dengan kondisi “AND” maka:

*In the event that the account is opened as a Joint Account with the condition “AND” then:*

- a. Setiap penarikan, pemindahbukuan, dan semua transaksi pendebitan harus ditandatangani bersama-sama oleh semua pihak dari Nasabah Pemilik Rekening.

*Every withdrawal, transfer, and all debit transactions must be signed jointly by all parties of the Account Owner Customer.*

- b. Perselisihan antara para pihak Pemilik Rekening merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari para pihak yang bersangkutan.

*Disputes between the Account Owner parties are the full responsibility of the parties concerned.*

6. Jika salah satu Pemilik Rekening Gabungan meninggal dunia berlaku ketentuan:

*If one of the Joint Account Holders passed away, the following provisions apply:*

- a. Pemilik rekening yang masih hidup berkewajiban untuk memberitahukan kepada Bank agar dapat dilakukan penutupan rekening.  
*The account holder who is still active is obliged to notify the Bank so that the account can be closed.*
- b. Khusus Rekening Gabungan dengan status “OR”, pemilik rekening yang masih hidup berhak untuk melakukan penutupan rekening dan/atau menarik sisa saldo rekening yang tercatat pada Bank dengan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh Bank.  
*Specifically for Joint Accounts with “OR” status, the account holder who is still active has the right to close the account and/or withdraw the remaining account balance recorded at the Bank by fulfilling the conditions determined by the Bank.*
- c. Khusus Rekening Gabungan dengan status “AND”, maka ahli warisnya yang sah menurut hukum bersama-sama dengan pemilik rekening yang masih hidup berhak melakukan penutupan rekening dan/atau menarik sisa saldo rekening yang tercatat pada Bank dengan memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh Bank.  
*Specifically for Joint Accounts with the status "AND", the legal heirs together with the surviving account owner have the right to close the account and/or withdraw the remaining account balance recorded at the Bank by fulfilling the conditions set by the Bank.*

#### **IV. DATA DAN DOKUMEN NASABAH | CUSTOMER INFORMATIONS AND DOCUMENTS**

1. Nasabah wajib memberikan data atau informasi dan dokumen yang dipersyaratkan oleh Bank dan menjamin bahwa semua dokumen dan keterangan yang diberikan kepada Bank adalah benar, lengkap, asli, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan Nasabah memahami serta mengerti bahwa setiap keterangan yang tidak benar atau disembunyikan yang kemudian terungkap dapat mengakibatkan pengakhiran segera atas perjanjian atau hubungan yang dibuat dengan Bank dan pengakhiran perjanjian atau hubungan, tidak menghapus kewajiban Nasabah yang belum diselesaikan.  
*Customer shall provide data or information and documents required by Bank and guarantee that all documents and information presented the Bank are correct, complete, original, and meet all the requirements as regulated in laws, and Customer shall apprehend and understand that any false and hidden information will cause relationship termination between Bank and Customer and shall not revoke Customer's liability to the Bank.*
2. Nasabah wajib dan bersedia melengkapi kekurangan dokumen dan/atau informasi yang dipersyaratkan dalam pembukaan dan pengoperasian rekening sebagaimana diberitahukan oleh Bank dari waktu ke waktu.  
*Customers are obliged and willing to complete any deficient documents and/or information required for opening and operating an account as notified by the Bank from time to time.*
3. Nasabah wajib memberitahukan dan menyampaikan perubahan data secara tertulis kepada Bank apabila terdapat perubahan data, dan perubahan tersebut hanya berlaku jika pemberitahuan tersebut telah diterima dan disetujui oleh Bank.  
*Customer shall inform and update any personal information through written notice to the Bank if there is any changes in the data, and the changes may apply if the change is received and approved by the Bank.*
4. Nasabah bertanggung jawab atas setiap kerugian sebagai akibat dari ketidakbenaran dokumen dan/atau informasi yang disampaikan kepada Bank.  
*The customer is responsible for any losses resulting from incorrect documents and/or information submitted to the Bank.*
5. Bank berhak memperoleh data/dokumen terkait *beneficial owner*, dokumen pendukung pernyataan hubungan hukum antara *beneficial owner* dengan Nasabah, serta pernyataan mengenai kebenaran sumber dana dari *beneficial owner*. Nasabah menjamin seluruh data, informasi dan dokumen yang

disampaikan mengenai *beneficial owner* adalah benar, masih berlaku dan diterbitkan oleh instansi yang berwenang.

*The Bank has the right to obtain data/documents related to the beneficial owner, supporting documents stating the legal relationship between the beneficial owner and the Customer, and a statement regarding the validity of the beneficial owner's source of funds. The Customer guarantees that all data, information, and documents submitted regarding the beneficial owner are true, valid, and issued by the authorized agency.*

6. Nasabah berbadan hukum wajib memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait validitas dan status badan hukumnya termasuk namun tidak terbatas pada kewajiban penyampaian laporan keuangan kepada instansi berwenang bagi perseroan perorangan.

*Legal entity customers are required to comply with applicable laws and regulations regarding the validity and status of their legal entity, including but not limited to the obligation to submit financial reports to authorized agencies for sole proprietorships.*

## **V. PENGKINIAN DATA | DATA UPDATE**

1. Nasabah wajib untuk segera memberitahukan dan menyampaikan kepada Bank segala perubahan atas setiap informasi atau data Nasabah, termasuk namun tidak terbatas pada perubahan nama, alamat, nomor telepon, informasi atau data yang tercantum pada bukti identitas (e-KTP atau paspor, mana yang relevan sesuai status penduduk Nasabah) dan/atau NPWP (atau bukti identitas pajak lainnya, khusus untuk Nasabah bukan penduduk Indonesia), informasi terkait pekerjaan/usaha Nasabah dan hal-hal lain yang menyimpang atau berbeda dari informasi atau data Nasabah yang sebelumnya telah diberikan oleh Nasabah kepada Bank, baik informasi atau data yang disampaikan langsung secara fisik maupun melalui media elektronik.

*The Customer is obliged to immediately notify and submit to the Bank any changes to any information or data of the Customer, including but not limited to changes in name, address, telephone number, information or data listed on proof of identity (e-KTP or passport, whichever is relevant according to the Customer's resident status) and/or NPWP (or other proof of tax identity, specifically for Customers who are not Indonesian residents), information related to the Customer's work/business and other matters that deviate or differ from the information or data of the Customer that has previously been provided by the Customer to the Bank, whether information or data submitted directly physically or via electronic media.*

2. Nasabah akan memberitahukan perubahan data atau informasi tersebut kepada Bank dalam jangka waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak terjadinya perubahan tersebut atau dalam jangka waktu lain yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui media yang tersedia pada Bank.

*The Customer will notify the Bank of any changes to the data or information within a maximum period of 30 (thirty) working days from the date of the change or within another period that will be notified by the Bank to the Customer in the form and through the media available at the Bank.*

3. Dalam hal terdapat perubahan data atau informasi Nasabah, maka Nasabah dengan ini memberikan kewenangan kepada Bank dan/atau pihak yang ditunjuk Bank untuk melakukan pengkinian atau penyesuaian atas setiap informasi atau data Nasabah yang tersimpan dalam sistem Bank.

*In the event of changes to Customer data or information, the Customer hereby authorizes the Bank and/or parties appointed by the Bank to update or adjust any Customer information or data stored in the Bank's system.*

## **VI. PENYIMPANAN CONTOH TANDA TANGAN | STORAGE OF SIGNATURE SPECIMEN**

1. Nasabah harus menyerahkan kepada Bank contoh tanda tangan dari orang (orang) yang berhak bertindak atas nama Nasabah dalam hubungannya dengan Bank, berikut dengan perincian yang lengkap atas hak dan kewenangan dari orang (orang) tersebut, dan/atau cap/stempel yang digunakan dalam transaksi Rekening, yang diisi terlebih dahulu pada formulir yang disediakan oleh Bank.  
*The Customer must submit to the Bank a sample signature of the person(s) who is authorized to act on behalf of the Customer in relation to the Bank, along with complete details of the rights and authority of the person(s), and/or the stamp used in Account transactions, which must be filled in first on the form provided by the Bank.*
2. Dalam hal transaksi Rekening akan berlaku seorang kuasa, nama dan contoh tanda tangan yang diberi kuasa harus juga disimpan pada Bank oleh Nasabah sesuai dengan cara yang terdapat pada ayat terdahulu.  
*In the event that an Account transaction requires a proxy, the name and sample signature of the authorized person must also be deposited with the Bank by the Customer in accordance with the method contained in the previous paragraph.*
3. Contoh tanda tangan dan wewenang penandatanganan Nasabah atau penandatanganan yang diberi wewenang untuk melakukan hubungan transaksi perbankan dengan Bank secara tertulis akan tetap berlaku sampai Bank menerima pembatalan tertulis dari Nasabah.  
*The signature and signing authority of the Customer or the signatory who is authorized to carry out banking transactions with the Bank in writing will remain valid until the Bank receives written cancellation from the Customer.*

## **VII. INSTRUKSI PEMILIK REKENING | ACCOUNT OWNER INSTRUCTIONS**

1. Instruksi Pemilik Rekening termasuk tetapi tidak terbatas pada penyetoran, penarikan atau transfer harus dilakukan secara tertulis, instruksi yang dilakukan melalui sarana *Electronic Banking* mengacu pada ketentuan yang berlaku di Bank.  
*Account Owner Instruction including but not limited to deposits, withdrawals or transfers must be made in writing, instruction made through E-Banking facilities refer to the applicable provisions in the Bank.*
2. Instruksi yang terekam atau yang dihasilkan oleh sarana elektronik yang digunakan oleh Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Pemilik Rekening dan Bank.  
*Recorded instructions or produced by electronic means used by the Bank are valid evidence and binding on the Account Owner and Bank.*
3. Identifikasi Pemilik Rekening dapat dilakukan melalui tanda tangan basah tetapi tidak terbatas pada *Personal Identification Number (PIN)*, *password*, biometrik, dan/atau *OTP* pada sistem transaksi yang digunakan pada Bank.  
*Account Owner Identification can be done through a wet signature, but is not limited to a Personal Identification Number (PIN), password, biometrics, and/or OTP, on the transaction system used by the Bank.*
4. Nasabah setuju bahwa Bank berhak tetapi tidak berkewajiban untuk melakukan verifikasi lebih lanjut atas tanda tangan selain dari membandingkannya dengan contoh tanda tangan yang ada pada Bank. Nasabah setuju bahwa Bank berhak menolak instruksi Nasabah apabila tanda tangan Nasabah atau kuasa Nasabah yang berwenang menurut pendapat Bank berbeda dengan contoh tanda tangan yang ada pada Bank.  
*The Customer agrees that the Bank has the right but is not obligated to conduct further verification of the signature other than by comparing it with the signature specimen on file with the Bank. The Customer agrees that the Bank has the right to reject Customer's instruction if the signature of the Customer or the Customer's authorized representative, in the Bank's opinion, differs from the signature specimen on file with the Bank.*

5. Nasabah sepenuhnya bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang diderita yang timbul akibat atau terkait dengan:
- The Customer is fully responsible for any losses suffered by the Customer arising from or related to:*
- a. Segala instruksi dan komunikasi dari Nasabah;  
*All instructions and communications from the Customer;*
  - b. Pembatalan instruksi atas transaksi yang telah diterima dan dilaksanakan oleh Bank;  
*Cancellation of transaction instructions that have been received and executed by the Bank;*
  - c. Segala permasalahan terkait dengan hubungan/jaringan telekomunikasi;  
*Any problems related to telecommunications connections/networks;*
  - d. Segala instruksi Nasabah yang tidak tepat atau tidak lengkap;  
*Any incorrect or incomplete Customer instructions;*
  - e. Segala kesalahan atau kelalaian Nasabah dalam mematuhi syarat dan ketentuan, petunjuk, prosedur, dan instruksi yang disampaikan oleh Bank;  
*Any error or negligence by the Customer in complying with the terms and conditions, instructions, procedures, and instructions provided by the Bank;*
  - f. Segala penundaan atau penolakan untuk menjalankan instruksi Nasabah yang terjadi akibat kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun akibat kesalahan atau kelalaian Nasabah dalam mematuhi syarat dan ketentuan terkait produk dan/atau layanan Bank;  
*Any delay or refusal to carry out Customer instructions resulting from compliance with applicable laws and regulations or from the Customer's error or negligence in complying with the terms and conditions related to Bank products and/or services;*
  - g. Segala kerugian dalam bentuk apapun akibat atau terkait dengan pelaksanaan instruksi dan komunikasi yang menurut Bank telah diterima dari Nasabah sesuai informasi, data, dan dokumentasi yang disimpan dalam sistem Bank.  
*Any loss in any form resulting from or related to the implementation of instructions and communications that the Bank believes have been received from the Customer according to the information, data, and documentation stored in the Bank's system.*

## **VIII. PENYETORAN | DEPOSITS**

1. Penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang Bank dengan tata cara sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.  
*Deposits can be made at all branches of the Bank according to procedures in accordance with applicable regulation at the Bank.*
2. Penyetoran akan berlaku efektif setelah dananya diterima oleh Bank.  
*Deposit will be effective after the funds have been received by the Bank.*
3. Apabila setoran diterima dalam jenis valuta yang berbeda dengan valuta yang terdapat dalam rekening, maka pengkreditan dilakukan setelah dikonversi terlebih dahulu sesuai dengan kurs yang berlaku di Bank.  
*If the deposit is received in a type of currency that is different from the currency contained in the account, then crediting is carried out after being converted in advance according to the prevailing exchange rate in the Bank.*

## **IX. TRANSFER, PEMBAYARAN, DAN PENARIKAN REKENING | TRANSFERS, PAYMENTS AND ACCOUNT WITHDRAWALS**

1. Transaksi transfer, pembayaran, dan penarikan, termasuk transaksi yang dilakukan melalui layanan perbankan elektronik dapat dilakukan oleh Nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

*Transfer, payment and withdrawal transactions, including transactions made through electronic banking services, can be carried out by customers in accordance with the provisions applicable at the Bank.*

2. Bank berhak menolak dan/atau membatalkan transaksi penyetoran jika sumber dana penyetoran tersebut diketahui dan/atau patut diduga berasal dari suatu tindak pidana.

*The bank has the right to reject and/or cancel a deposit transaction if the source of the deposit funds is known and/or reasonably suspected to originate from a criminal act.*

3. Transaksi penyetoran yang dilakukan secara non-tunai (Cek, Bilyet Giro, atau warkat kliring lainnya) berlaku setelah Bank mengkreditkannya ke rekening Nasabah.

*Deposit transactions made in a non-cash (Check, Bilyet Giro, or other clearing instrument) are valid after the Bank credits them to the Customer's account.*

4. Permintaan transfer dan/atau pembayaran atas beban rekening dalam valuta yang berbeda, dikenakan kurs yang berlaku pada Bank.

*Requests for transfers and/or payments for account charges in different currencies are subject to the exchange rate applicable at the Bank.*

5. Nasabah wajib memberikan informasi asal sumber dana dan tujuan penggunaan dana, informasi identitas pihak-pihak yang mewakili Nasabah dan/atau pihak-pihak yang mendapat instruksi/perintah dari Nasabah untuk melakukan transaksi. Nasabah menjamin kebenaran seluruh informasi yang diberikan kepada Bank.  
*The Customer is required to provide information on the source of funds and the intended use of the funds, as well as the identity of the parties representing the Customer and/or parties receiving instructions/orders from the Customer to carry out transactions. The Customer guarantees the accuracy of all information provided to the Bank.*

6. Bank berhak menolak penarikan dana oleh Nasabah apabila saldo rekening tidak mencukupi dan/atau karena alasan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

*The Bank has right to refuse funds withdrawal by Customer if the account balance is insufficient and/or for other reasons in accordance with the applicable provisions in the Bank.*

## **X. PENDEBETAN REKENING | ACCOUNT DEBIT**

Bank berhak untuk melakukan koreksi atas setiap kesalahan dan/atau kekeliruan yang terjadi, termasuk namun tidak terbatas pada kesalahan akibat proses operasional, gangguan system Bank atau pihak ketiga yang bekerja sama dengan Bank, atau permintaan pengembalian Dana dari bank pengirim, baik dalam bentuk pengkreditan maupun pendebitan rekening Nasabah atau dalam menjalankan segala instruksi yang berkaitan dengan hal tersebut. Dalam hal dilakukan koreksi sebagaimana dimaksud, Bank akan melakukan verifikasi dan memiliki bukti yang memadai atas terjadinya kesalahan dan/atau kekeliruan tersebut. Nasabah dengan ini memberikan persetujuan dan kuasa kepada Bank untuk melakukan pendebitan Rekening Nasabah sepanjang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan dan/atau kekeliruan dimaksud. Nasabah tidak akan menuntut atau meminta ganti rugi kepada Bank atau karyawannya atas perbaikan kekeliruan dalam jangka waktu yang layak menurut pertimbangan Bank setelah Bank mengetahui kekeliruan tersebut dan sepanjang kekeliruan terjadi bukan disebabkan kesalahan Bank yang nyata. Bank akan memberitahukan kepada Nasabah atas tindakan koreksi tersebut melalui sarana komunikasi resmi yang tersedia pada Bank. Ketentuan ini tidak menghilangkan hak Nasabah untuk mengajukan pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku di Bank apabila Nasabah tidak sependapat dengan tindakan koreksi yang dilakukan oleh Bank.

*The Bank reserves the right to make corrections to any errors and/or mistakes that occur, including but not limited to errors resulting from operational processes, disruptions to the Bank's system or third parties collaborating with the Bank, or requests for refunds from the sending bank, whether in the form of crediting or debiting the Customer's account or in carrying out any instructions related to this matter. In the event that such corrections are made, the Bank will verify and have sufficient evidence of the occurrence of such errors*

and/or mistakes. The Customer hereby gives approval and authority to the Bank to debit the Customer's Account as long as necessary to correct the errors and/or mistakes. The Customer will not sue or request compensation from the Bank or its employees for correction of errors within a reasonable time period according to the Bank's consideration after the Bank becomes aware of the error and as long as the error is not caused by a clear error of the Bank. The Bank will notify the Customer of such corrective action through official communication means available at the Bank. This provision does not eliminate the Customer's right to submit a complaint in accordance with the mechanisms applicable at the Bank if the Customer does not agree with the corrective action taken by the Bank.

## **XI. LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN (LPS) | DEPOSIT INSURANCE CORPORATION (LPS)**

1. Simpanan Nasabah yang tersimpan dalam Rekening Nasabah dijamin dalam program penjaminan yang diselenggarakan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh LPS.

*Customer deposits stored in the Customer's Account are guaranteed in the guarantee program organized by the Deposit Insurance Corporation (LPS) in accordance with the terms and conditions set by the LPS.*

2. LPS menjamin simpanan Nasabah yang berbentuk Tabungan, Deposito, Giro, dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.

*The LPS guarantees Customer deposits in the form of Savings, Deposits, Current Accounts, and other equivalent forms.*

3. Maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS per Nasabah per Bank adalah Rp. 2.000.000.000 (dua miliar rupiah).

*The maximum deposit value guaranteed by LPS per Customer per Bank is IDR 2.000.000.000 (two billion rupiah).*

4. Nilai simpanan paling tinggi milik Nasabah yang dijamin oleh LPS ditentukan dalam ketentuan LPS yang berlaku. Nilai simpanan yang dijamin tersebut meliputi pokok ditambah bunga.

*The highest deposit value owned by the Customer guaranteed by the LPS is determined in the applicable LPS provisions. The guaranteed deposit value includes principal plus interest.*

5. Apabila Nasabah memperoleh bunga simpanan melebihi suku bunga wajar yang ditetapkan oleh LPS, maka simpanan tersebut tidak dijamin oleh LPS secara keseluruhan (baik pokok maupun bunga).

*If the Customer obtains deposit interest exceeding the reasonable interest rate set by the LPS, then such deposit is not guaranteed by the LPS in its entirety (both principal and interest).*

6. Informasi terkait tingkat bunga penjaminan LPS dapat diakses pada situs <https://apps.lps.go.id/BankPesertaLPSRate>.

*Information regarding LPS guarantee interest rates can be accessed on the website <https://apps.lps.go.id/BankPesertaLPSRate>.*

## **XII. PEMBLOKIRAN | BLOCKING**

1. Nasabah memberikan wewenang dan hak penuh kepada Bank untuk melakukan pemblokiran atas Rekening Nasabah dalam hal terdapat kecurigaan terjadinya pemalsuan, laporan dugaan tindak pidana termasuk Tindak Pidana Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme atau kejadian-kejadian lainnya yang dapat berakibat pada kerugian terhadap Bank dan/atau Nasabah.

*The Customer grants full authority and rights to the Bank to block the Customer's Account in the event of suspicion of forgery, reports of suspected criminal acts including Money Laundering and Terrorism Financing Crimes or other events that may result in losses to the Bank and/or the Customer.*

2. Atas perintah/instruksi pejabat yang berwenang menurut Undang-Undang, Nasabah setuju bahwa Bank berhak untuk memblokir Rekening Nasabah sampai dengan adanya perintah/instruksi lebih lanjut dari instansi/pejabat tersebut.

*Upon orders/instructions from authorized officials according to the Law, the Customer agrees that the Bank has the right to block the Customer's Account until there are further orders/instructions from the agency/official to lift the block.*

3. Dalam rangka menjalankan prinsip kehati-hatian, Bank berhak dan Nasabah dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk melakukan pemblokiran baik sebagian atau seluruh saldo dalam Rekening dan/atau mendebet Rekening, apabila diketahui adanya ketidakbenaran, ketidaklengkapan atau ketidakjelasan informasi, data, keterangan, dan/atau dokumen yang disampaikan dan/atau diunggah oleh Nasabah pada saat pembukaan rekening.

*In order to implement the principle of prudence, the Bank has the right and the Customer hereby authorizes the Bank to block part or all of the balance in the Account and/or debit the Account, if it is discovered that there is inaccuracy, incompleteness or unclear information, data, statements and/or documents submitted and/or uploaded by the Customer when opening the account.*

4. Khusus untuk Rekening Bersama, jika terjadi perselisihan diantara para Nasabah pemilik Rekening Bersama, dan salah satu diantara para Nasabah Rekening Bersama meminta Bank untuk memblokir dana yang ada pada Rekening Bersama, maka dana yang ada pada Rekening Bersama tidak dapat dipergunakan oleh para Nasabah Rekening Bersama sampai dengan adanya permohonan atau Instruksi tertulis pembukaan blokir dari para Nasabah Rekening bersama atau adanya suatu keputusan hukum yang bersifat memaksa.

*Specifically for Joint Accounts, if there is a dispute among the Joint Account owners, and one of the Joint Account owners requests the Bank to block the funds in the Joint Account, then the funds in the Joint Account cannot be used by the Joint Account owners until there is a written request or Instruction to unblock from the Joint Account owners or there is a coercive legal decision.*

### **XIII. REKENING TIDAK AKTIF, REKENING DORMANT, DAN BIAYA | INACTIVE ACCOUNTS, DORMANT ACCOUNTS, AND FEES**

1. Rekening Nasabah diklasifikasikan sebagai Rekening Tidak Aktif apabila tidak terdapat aktivitas pengecekan saldo, transaksi pemasukan, atau transaksi penarikan dana yang dilakukan secara mandiri oleh Nasabah selama 360 (tiga ratus enam puluh) Hari Kalender berturut-turut.

*Customer Account classified as an Inactive Account if there is no balance checking activity, deposit transactions, or fund withdrawal transactions carried out independently by the Customer for 360 (three hundred and sixty) consecutive Calendar Days.*

2. Rekening Nasabah diklasifikasikan sebagai Rekening Dormant apabila tidak terdapat aktivitas pengecekan saldo, transaksi pemasukan, atau transaksi penarikan dana yang dilakukan secara mandiri oleh Nasabah selama 1800 (seribu delapan ratus) Hari Kalender berturut-turut.

*Customer Account iclassified as a Dormant Account if there is no balance checking activity, deposit transactions, or fund withdrawal transactions carried out independently by the Customer for 1800 (one thousand eight hundred) consecutive Calendar Days.*

3. Pengecekan saldo secara mandiri oleh Nasabah melalui jaringan ATM, Layanan Perbankan Elektronik (Shinhan SOL), *Internet Banking*, atau *Call Center* resmi Bank diakui sebagai aktivitas yang memperpanjang status keaktifan rekening. Transaksi otomatis yang dijalankan oleh sistem Bank (seperti kapitalisasi bunga simpanan, pendebitan pajak atas bunga, dan biaya administrasi bulanan) tidak dikategorikan sebagai aktivitas aktif Nasabah.

*Customers' independent balance checks through the ATM network, Electronic Banking Services (Shinhan SOL), Internet Banking, or the Bank's official Call Center are recognized as activities that extend the account's active status. Automatic transactions executed by the Bank's system (such as capitalization of savings interest, interest tax deductions, and monthly administration fees) are not categorized as active customer activities.*

4. Selama Rekening Nasabah berstatus tidak aktif, Bank menonaktifkan fitur penarikan untuk rekening tidak aktif, sehingga Nasabah tidak dapat melakukan aktivitas transaksi penarikan terhadap rekening dan harus melakukan aktivasi rekening terlebih dahulu apabila akan menggunakan rekening tersebut untuk bertransaksi.

*While Customer Accounts are in inactive status, the Bank deactivates the withdrawal feature for inactive accounts, so Customer cannot make withdrawal transaction and must first activate the account if they want to use the account for transactions.*

5. Selama Rekening Nasabah berstatus dormant, Bank menonaktifkan fitur penarikan dan pemasukan untuk rekening dormant, sehingga Nasabah tidak dapat melakukan aktivitas transaksi penarikan dan pemasukan terhadap rekening dan harus melakukan aktivasi terlebih dahulu apabila akan menggunakan rekening tersebut untuk bertransaksi.

*While Customer Accounts are in dormant status, the Bank deactivates the withdrawal and deposit features for dormant accounts, so that Customers cannot make withdrawal and deposit transactions activities on the account and must activate it first if they want to use the account for transactions.*

6. Pengenaan biaya administrasi untuk Rekening Tidak Aktif atau Rekening Dormant akan didebet secara berkala dari saldo rekening, dengan ketentuan tidak diperkenankan mengakibatkan saldo rekening Nasabah menjadi negatif (minus). Rekening Tidak Aktif atau Rekening Dormant dengan saldo nihil (nol) akan ditutup oleh Bank secara otomatis setelah melewati jangka waktu 6 (enam) bulan berturut-turut tanpa memerlukan persetujuan tambahan dari Nasabah.

*Administrative fees for Inactive or Dormant Accounts will be debited periodically from the account balance, provided that it is not permitted to result in the Customer's account balance becoming negative (minus). Inactive or Dormant Accounts with a zero (zero) balance will be closed by the Bank automatically after a period of 6 (six) consecutive months without requiring additional approval from the Customer.*

7. Nasabah dapat melakukan aktivasi kembali (reaktivasi) atas Rekening Tidak Aktif atau Rekening Dormant melalui aplikasi Shinhan SOL atau dengan mengunjungi kantor cabang Bank Shinhan terdekat dengan menunjukkan bukti identitas diri yang sah.

*Customers can reactivate inactive or dormant accounts via the Shinhan SOL application or by visiting the nearest Shinhan Bank branch office by showing valid proof of identity.*

#### **XIV. BUNGA, PAJAK, DAN BIAYA | INTEREST, TAX, AND FEE**

1. Suku bunga dapat berubah sewaktu-waktu dengan pemberitahuan terlebih dahulu, baik melalui kantor Bank Shinhan Indonesia dan/atau media yang ditentukan oleh Bank Shinhan Indonesia dengan memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan hukum yang berlaku atau dapat diakses melalui laman [www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id) dan nasabah akan dikenakan pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku atas bunga yang diterima.

*Interest rates may change at any time with prior notification, either through the Bank Shinhan Indonesia office and/or media determined by Bank Shinhan Indonesia by taking into account the applicable legal provisions and regulations or can be accessed through the [www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id) page and customers will be subject to tax in accordance with applicable tax provisions on the interest received.*

2. Bunga Deposito dikreditkan pada saat jatuh tempo ke rekening Nasabah.

*Interest on Deposits is credited to the relevant account upon maturity.*

3. Bunga rekening Tabungan dan rekening Giro akan dikreditkan ke rekening Nasabah setiap bulan di minggu ketiga.

*Interest on Savings and Current accounts will be credited to the Customer's account every month in the third week.*

4. Perubahan suku bunga akan memengaruhi nominal bunga yang diterima Nasabah.

*Changes in interest rates will affect the nominal interest received by Customers.*

5. Nasabah sepenuhnya mengerti bahwa apabila tingkat suku bunga simpanan yang diperjanjikan melebihi tingkat suku bunga Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), maka Nasabah setuju untuk menerima risiko atas simpanan Nasabah sebagai simpanan yang tidak layak dijamin dan dibayar oleh LPS apabila Bank dicabut izin usahanya.

*Customer fully understands that if the agreed deposit interest rate exceeds the interest rate of the Deposit Insurance Company (LPS), Customer agrees to accept the risk upon Customer's savings as unsecured savings and paid by LPS if the Bank business license is revoked.*

6. Bank berhak menentukan biaya-biaya terkait penggunaan dan/atau pengoperasian rekening oleh Nasabah dan akan diberitahukan kepada Nasabah sesuai regulasi yang berlaku. Perubahan atas tarif dan biaya akan diinformasikan oleh Bank kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui media yang tersedia pada Bank.

*The Bank reserves the right to determine fees related to the use and/or operation of the account by the Customer, and will notify the Customer in accordance with applicable regulations. Changes to rates and fees will be communicated to the Customer in the form and through the media available to the Bank.*

7. Setiap waktu yang telah ditentukan sebelumnya, Nasabah memberikan kuasa kepada Bank untuk memotong/mendebet sejumlah dana yang terdapat pada rekening Nasabah untuk:

*At any predetermined time, the Customer authorizes the Bank to deduct/debit a certain amount of funds from the Customer's account for:*

- a. Membayar biaya administrasi, jasa pengelolaan rekening berikut fasilitas-fasilitas dari rekening yang dinikmati oleh Nasabah pemilik rekening yang besarnya akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah.

*Paying administration fees, account management services and account facilities enjoyed by the account owner, the amount of which will be notified by the Bank to the customer.*

- b. Membayar/melunasi biaya-biaya yang masih terhutang, menjadi beban atau kewajiban Nasabah terkait dengan penggunaan jasa Bank antara lain termasuk, namun tidak terbatas pada biaya materai, kewajiban yang masih terutang serta biaya-biaya lain yang telah dikeluarkan oleh Bank dalam rangka menjalankan instruksi dari Nasabah atau dalam hal lain terkait dengan hubungan bisnis antara Bank dengan Nasabah.

*Paying/settling outstanding fees, which are the Customer's burden or obligation related to the use of Bank services, including, but not limited to, stamp duty, outstanding obligations and other fees that have been incurred by the Bank in order to carry out instructions from the Customer or in other matters related to the business relationship between the Bank and the Customer.*

## **XV. KETENTUAN UMUM PRODUK DAN FASILITAS | GENERAL TERMS OF PRODUCTS AND FACILITIES**

1. Sebagai bukti kepemilikan rekening Tabungan, Bank akan menerbitkan buku tabungan atau bukti lainnya yang ditetapkan oleh Bank.

*As proof of ownership of a savings account, Bank will issue a passbook or other evidence determined by Bank.*

2. Sebagai kepemilikan bukti rekening deposito adalah Bilyet Deposito yang tidak dapat dipindahtangankan.  
*Certificate of Deposit, as time deposit ownership proof, is not transferable.*
3. Atas permintaan Nasabah, Bank akan menerbitkan Cek dan/atau Bilyet Giro atas rekening Giro Nasabah.  
*Upon Customer request, Bank will issue Check and/or Bilyet Giro upon Customer's Current account.*
4. Nasabah harus mengembalikan sisa pemakaian Cek dan/atau Bilyet Giro kepada Bank jika rekening Gironya ditutup dengan alasan apapun.  
*Customer shall return the remaining Check and/or Bilyet Giro to the Bank if the Current account is closed for any reason.*
5. Bank akan menerbitkan laporan berkala berupa rekening koran mengenai mutasi transaksi rekening Giro Nasabah.  
*The Bank will issue a periodic report in form account statement concerning the Customer's Current account transaction mutation.*
6. Berdasarkan permintaan Nasabah, Bank akan memberikan fasilitas Kartu ATM/Debit kepada Nasabah, dan atas Kartu ATM/Debit tersebut, Bank tidak akan pernah memberikan wewenang kepada pihak manapun untuk mengambilnya dari Nasabah dengan alasan apapun.  
*Upon Customer request, the Bank will provide Debit Card to the Customer, and upon the Debit Card, the Bank shall never authorize any party to collect it from the Customer for any reason.*

## **XVI. PENANGANAN PENGADUAN NASABAH | CUSTOMER COMPLAINT HANDLING**

Nasabah dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

*Customer can submit questions and complaints via:*

1. Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank secara lisan melalui *Call Center* di 1500-881 (layanan 24 jam), dan Bank akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan dalam waktu 5 (lima) hari kerja. Apabila Bank membutuhkan dokumen pendukung maka Bank meminta Nasabah melakukan pengaduan secara tertulis.  
*Customers can submit complaints verbally to the Bank through the Call Center at 1500-881 (24-hour service), and the Bank will follow up and resolve the complaint within 5 (five) working days. If the Bank requires supporting documents, the Bank will ask the Customer to submit the complaint in writing.*
2. Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank secara tertulis dengan mengunjungi Kantor Cabang Bank pada jam kerja atau mengirimkan email melalui [info.id@shinhan.com](mailto:info.id@shinhan.com), dan Bank akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen pendukung pengaduan diterima lengkap.  
*Customers can submit complaints to the Bank in writing by visiting the Bank Branch Office during working hours or sending an email via info.id@shinhan.com, and the Bank will follow up and resolve the complaint within 10 (ten) working days from when the supporting documents for the complaint are received in full.*
3. Bank wajib melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan Ketentuan Perundang-Undangan termasuk Ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.  
*The Bank is required to follow up and resolve complaints in accordance with applicable laws and regulations, including the provisions of the Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) dan Bank Indonesia regarding Consumer and Public Protection in the Financial Sector.*
4. Dalam hal Nasabah menolak tanggapan pengaduan dari Bank, maka Nasabah dan Bank sepakat untuk menyerahkan perselisihan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

*In the event that the Customer rejects the Bank's complaint response, the Customer and the Bank agree to submit the dispute through an Alternative Dispute Resolution Institution listed in the List of Alternative Dispute Resolution Institutions determined by the Financial Services Authority.*

5. Dalam kondisi tertentu Bank dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan tertulis sebelum jangka waktu penyelesaian pertama berakhir kepada Nasabah. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud diatas adalah sebagai berikut:  
*Under certain conditions, the Bank may extend the time period for a maximum of 10 (ten) working days upon written notification to the Customer before the end of the first settlement period. The specific conditions referred to above are as follows:*
  - a. Kantor Bank selaku penerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi antara kedua kantor tersebut;  
*The Bank Office receiving the complaint is not the same as the Bank Office where the problem being complained about occurred and there are communication problems between the two offices;*
  - b. Pengaduan disampaikan oleh Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank; dan/atau  
*Complaints submitted by Customers and/or Customer representatives require special research into Bank documents; and/or*
  - c. Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Bank.  
*There are other things that are beyond the Bank's control.*
6. Bank berhak melakukan penyelesaian pengaduan diluar jangka waktu tersebut diatas dengan pemberitahuan tertulis kepada Nasabah dengan kondisi sebagai berikut:  
*The Bank has the right to resolve complaints outside the time period above by giving written notification to the Customer under the following conditions:*
  - a. Penyelesaian pengaduan memerlukan tindak-lanjut oleh pihak lain; dan  
*Complaint resolution requires follow-up by the other party; and*
  - b. Tindak-lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan tersebut;  
*The follow-up actions taken by the other party will affect the time period for resolving the complaint;*
7. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen yang harus dilengkapi oleh Nasabah, Nasabah diberikan kesempatan untuk melengkapi dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja.  
*In the event that there are missing documents that must be completed by the Customer, the Customer is given the opportunity to complete them within a period of 10 (ten) working days.*
8. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu kepada Nasabah untuk melengkapi kekurangan dokumen dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja. Kondisi tertentu yang dimaksud adalah:  
*Under certain conditions, the Bank may extend the time period for the Customer to complete the missing documents within 10 (ten) working days. These conditions include:*
  - a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Nasabah; dan/atau  
*The required documents are not at the Customer's domicile; and/or*
  - b. Terdapat hal lain yang berada di luar kendali Nasabah.  
*There are other things that are beyond the Customer's control.*

## **XVII. PERLINDUNGAN DATA PRIBADI | PERSONAL DATA PROTECTION**

Setiap informasi pribadi yang sedang atau akan dikumpulkan, digunakan atau diungkapkan oleh Bank, akan digunakan dan dikelola sesuai dengan Kebijakan Privasi Bank. Nasabah diwajibkan untuk membaca Kebijakan Privasi Bank yang dapat diakses di situs <https://shinhan.co.id/pemberitahuan-privasi/> yang mengatur lebih

lanjut mengenai pengungkapan, pemberian hak-hak subyek data pribadi, dasar pemrosesan, penyimpanan serta hal-hal lain yang menyangkut perlindungan data pribadi termasuk pemberian hak akses data pribadi. Kebijakan Privasi tersebut merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dengan syarat dan ketentuan ini.

*Any personal information that is currently or will be collected, by the Bank will be handled and managed in accordance with the Bank's Privacy Policy. Customers are required to read Bank's Privacy Policy, which can be accessed on the website <https://shinhan.co.id/pemberitahuan-privasi/>, which further regulates disclosure, granting of personal data subject rights, processing basis, storage, and other matters related to personal data protection, including the granting of access rights to personal data. The Privacy Policy is an integral and inseparable part of these terms and conditions.*

#### **XVIII. NASABAH MENINGGAL DUNIA/PAILIT/DIBUBARKAN | CUSTOMER DECEASED/BANKRUPT/DISSOLVED**

1. Dalam hal Nasabah meninggal dunia atau dinyatakan pailit atau dibubarkan atau di bawah pengawasan pihak yang ditunjuk untuk itu, Bank sewaktu-waktu berhak untuk melakukan penutupan rekening secara administratif untuk sementara dan hanya akan mengalihkan atas nama ahli waris yang sah atau pihak yangunjuk tersebut, sesuai ketentuan Bank ataupun perundang-undangan yang berlaku.

*In the event that Customer dies or is declared bankrupt or dissolved or under the supervision of the party appointed to it, Bank shall at any time be entitled to temporarily close the account and will only transfer on behalf of the legitimate heirs or the appointed party, as regulation and laws apply.*

2. Bank berhak meminta dokumen yang dapat diterima sebagai bukti yang sah tentang kedudukannya sebagai ahli waris atau pengganti hak, sehingga Bank dapat mengetahui ahli waris atau pengganti hak yang berhak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

*The Bank has the right to request documents that can be accepted as valid evidence of its position as heir or successor in rights, so that the Bank can know which heirs or successor in rights are entitled in accordance with applicable legal provisions.*

3. Ketentuan terkait dengan Nasabah meninggal dunia/pailit/dibubarkan mengacu pada ketentuan umum yang berlaku.

*Regulation concerning Customer deceased/bankrupt/dissolved refers to general requirements apply.*

#### **XIX. KEHILANGAN & PENYALAHGUNAAN REKENING | ACCOUNT LOSS & MISUSE**

1. Dalam hal bukti kepemilikan rekening hilang, maka Nasabah wajib memberitahukan kepada Bank melalui kantor Cabang Bank terdekat selama jam kerja dengan menyertakan bukti surat keterangan hilang dari pihak berwajib dan surat pernyataan hilang sesuai ketentuan yang berlaku.

*In the event that proof of account ownership is lost, the Customer is required to notify the Bank through the nearest Bank Branch office during working hours by attaching proof of loss certificate from the authorities and a loss statement letter in accordance with applicable provisions.*

2. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap transaksi yang terjadi sebelum diterimanya laporan kehilangan kepemilikan rekening dan/atau fasilitas lainnya, dan dalam hal ini Nasabah membebaskan Bank dari segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan/atau penyalahgunaan bukti kepemilikan rekening dan/atau fasilitas lainnya yang dilakukan oleh Nasabah atau pihak lainnya dan hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.

*Bank shall not be liable for any transaction incurred prior to the receipt of ownership proof loss report of the account and/or facilities, and in this case the Customer exempts the Bank from any claim and losses arising from the loss/forgery/and/or misuse of account ownership proof and/or other facilities performed by the Customer or other parties and it is entirely Customer responsibility.*

## **XX. FATCA (FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT) & CRS (COMMON REPORTING STANDARD)**

1. Sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku, bank di Indonesia wajib mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi terkait domisili perpajakan (*tax residency*) dari setiap Pemilik Rekening untuk keperluan implementasi pelaporan FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) & CRS (*Common Reporting Standard*) dalam rangka pertukaran informasi keuangan secara otomatis (*automatic exchange of financial information*) antar negara.

*In accordance with applicable laws and regulations, banks in Indonesia are required to identify and collect information related to the tax residency of each Account Holder for the purposes of implementing FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) & CRS (Common Reporting Standard) reporting in the context of automatic exchange of financial information between countries.*

2. Aturan terkait penentuan kewajiban/domisili perpajakan (*tax residency*) bervariasi antar negara/yuridiksi yang satu dengan negara/yuridiksi yang lain. Dimana dimungkinkan bagi Pemilik Rekening dapat dianggap berada pada posisi memiliki domisili perpajakan (*tax residency*) di lebih dari satu negara/yuridiksi.

*The rules regarding determining tax residency vary from country to country. It is possible for an Account Holder to be deemed to have tax residency in more than one country or jurisdiction.*

3. Informasi mengenai Pemilik Rekening dan akun terlapor yang terdapat dalam formulir ini dapat dilaporkan oleh otoritas pajak negara/yuridiksi dimana akun ini dikelola dan dipertukarkan dengan otoritas pajak negara/yuridiksi domisili perpajakan Pemilik Rekening sesuai dengan kesepakatan antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah negara/yuridiksi lain.

*Information regarding the Account Owner and the reported account contained in this form may be reported by the tax authorities of the country/jurisdiction where this account is managed and exchanged with the tax authorities of the country/jurisdiction of tax domicile of the Account Owner in accordance with the agreement between the Indonesian government and the governments of other countries/jurisdictions.*

4. Nasabah agar menyampaikan *update* informasi terbaru kepada Bank jika terdapat perubahan keadaan yang mempengaruhi status pajak Pemilik Rekening yang dapat menyebabkan informasi yang tercantum dalam formulir ini menjadi tidak benar atau tidak lengkap dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak perubahan keadaan tersebut.

*Customers are required to provide the Bank with the latest information updates if there are any changes in circumstances affecting the Account Holder's tax status which may cause the information contained in this form to be incorrect or incomplete within 30 (thirty) days of such changes in circumstances.*

## **XXI. KEADAAN KAHAR | FORCE MAJEURE**

Nasabah akan membebaskan Bank dari segala tuntutan, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah baik Sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem infrastruktur elektronik atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah dan/atau instansi yang berwenang, kegagalan dalam penerapan teknologi baru, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

*The Customer will release the Bank from all claims, in the event that the Bank cannot carry out the Customer's instructions either in part or in full due to events or causes beyond the Bank's control or capabilities, including but not limited to natural disasters, war, riots, equipment conditions, electronic infrastructure or transmission systems that are not functioning, telecommunications disruptions, government policies and/or authorized agencies, failure in implementing new technology, as well as other events or causes beyond the Bank's control or capabilities.*

## **XXII. KEAMANAN DATA TRANSAKSI ELEKTRONIK | ELECTRONIC TRANSACTION DATA SECURITY**

1. Demi menjaga keamanan data transaksi elektronik, Nasabah wajib:

*In order to maintain the security of electronic transaction data, Customers are required to:*

- a. Menjaga keamanan dan kerahasiaan *password*, tautan maupun OTP dari pihak manapun dan untuk tujuan apapun termasuk kepada anggota keluarga, teman, karyawan Bank dan/atau *merchant*;  
*Maintain the security and confidentiality of passwords, links and OTPs from any party and for any purpose, including family members, friends, Bank employees and/or merchants;*
- b. Memilih *password* yang berkualitas, mengubah *password* secara berkala, menghindari penggunaan *password* yang sama secara berulang;  
*Choose a quality password, change the password regularly, avoid using the same password repeatedly;*
- c. Tidak menuliskan *password*, tautan link maupun OTP di tempat-tempat yang memungkinkan untuk diketahui oleh orang lain;  
*Do not write down passwords, links or OTPs in places where they can be seen by other people;*
- d. Setiap tautan maupun OTP wajib digunakan dengan hati-hati agar tidak terlihat orang lain;  
*Every link or OTP must be used carefully so that it is not seen by others;*
- e. Terhubung dengan koneksi jaringan internet yang aman dan terverifikasi oleh penyedia jasa yang terdaftar resmi.  
*Connect with a secure and verified internet network connection by an officially registered service provider.*

2. OTP yang dikirimkan Bank hanya dapat digunakan untuk 1 (satu) kali selama sesi transaksi/Instruksi dimaksud berlangsung. Setelah OTP digunakan atau sesi dimaksud berakhir, OTP yang telah dikirimkan sebelumnya tidak dapat digunakan kembali. Jika Nasabah hendak mengulang transaksi/Instruksi dimaksud, Nasabah wajib memasukkan OTP yang baru.  
*The OTP sent by the Bank can only be used once during the transaction/Instruction session. Once the OTP is used or the session ends, the previously sent OTP cannot be reused. If the Customer wishes to repeat the transaction/Instruction, the Customer must enter a new OTP.*

## **XXIII. UNDANG-UNDANG DAN YURISDIKSI YANG BERLAKU | APPLICABLE LAW AND JURISDICTION**

Syarat dan Ketentuan ini tunduk dan diartikan dalam semua hal sesuai dengan undang-undang Negara Republik Indonesia tetapi dalam memberlakukan Syarat dan Ketentuan ini Bank bebas memulai atau mengambil tindakan atau tuntutan atau apapun terhadap Nasabah di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, Indonesia tanpa membatasi hak Bank untuk melakukan tuntutan di pengadilan dan yuridiksi lainnya.

*These Terms and Conditions are subject to and interpreted in all respects in accordance with the laws of the Republic of Indonesia, but in enforcing these Terms and Conditions, the Bank is free to initiate or take action or claim or anything against the Customer in the South Jakarta District Court, Indonesia without limiting the Bank's right to make demands in other courts and jurisdictions.*

## **XXIV. LAYANAN PERBANKAN BAGI NASABAH PENYANDANG DISABILITAS | BANKING SERVICES FOR CUSTOMERS WITH DISABILITIES**

Bank menyediakan layanan perbankan khusus bagi Nasabah penyandang disabilitas sesuai dengan syarat dan ketentuan serta prosedur yang berlaku di Bank. Untuk informasi lebih lanjut mengenai

ketersediaan layanan tersebut, Nasabah dapat menghubungi Bank melalui kanal layanan yang tersedia pada Bank atau mengunjungi cabang Bank Shinhan Indonesia terdekat.

*The Bank provides special banking services for customers with disabilities in accordance with the Bank's terms and conditions and procedures. For further information regarding the availability of these services, customers can contact the Bank through the Bank's available service channels or visit the nearest Bank Shinhan Indonesia branch.*

## **XXV. KETENTUAN TAMBAHAN | ADDITIONAL TERMS**

### **1. Deposito**

#### *Time Deposit*

- a. Nasabah bebas memilih jangka waktu penempatan Deposito yang sesuai dengan kebutuhan.  
*Customers are free to choose the Time Deposit placement period that suits their needs.*
- b. Deposito dapat dijadikan sebagai jaminan untuk pengajuan fasilitas kredit (*back to back*).  
*Time Deposits can be used as collateral for credit applications (back-to-back).*
- c. Jika Deposito dicairkan sebelum jatuh tempo maka bunga berjalan hanya dibayarkan sebesar 0,5%.  
*If the Time Deposit is withdrawn before maturity, the current interest rate will only be paid at 0,5%.*
- d. Terhadap deposito jenis ARO (*Automatic Roll Over*) jika tidak ada konfirmasi pencairan pada saat jatuh tempo, maka deposito otomatis diperpanjang dengan periode jangka waktu yang sama dengan suku bunga yang berlaku pada saat perpanjangan.  
*For ARO (Automatic Roll Over) deposits, if there is no confirmation of withdrawal by maturity, the deposit will be automatically extended for the same term at the applicable interest rate at the time of renewal.*
- e. Nasabah dapat mengajukan penutupan rekening deposito berjangka yang telah jatuh tempo ke Kantor Cabang Bank terdekat.  
*Customers can request the closure of a matured time deposit account at the nearest bank branch.*

### **2. Tabungan**

#### *Savings*

- a. Nasabah dapat menggunakan Kartu Debit Shinhan di ATM Bank Shinhan Indonesia, ATM berlogo ATM Bersama/Prima/GPN.  
*Customers can use their Shinhan Debit Card at Bank Shinhan Indonesia ATMs, ATMs with ATM Bersama/Prima/GPN logo.*
- b. Nasabah mendapatkan fasilitas layanan *Internet/Mobile Banking* untuk bertransaksi sewaktu-waktu.  
*Customers are provided with Internet/Mobile Banking services for transactions at any time.*
- c. Nasabah wajib menjaga dengan baik bukti kepemilikan Rekening dan mencegah bukti kepemilikan Rekening dikuasai oleh pihak yang tidak berwenang, dipalsukan, atau digandakan sehingga dapat menyebabkan tindakan kejahatan.  
*Customers are required to properly safeguard their proof of Account ownership and prevent unauthorized parties from taking possession of it, forging it, or duplicating it, which could lead to criminal activity.*
- d. Apabila bukti kepemilikan Rekening hilang atau tidak diketahui keberadaannya, maka Nasabah wajib memberitahukan Bank segera setelah diketahuinya. Pemberitahuan wajib dilakukan secara tertulis disertai surat keterangan kehilangan dari Kepolisian atau dalam bentuk dan cara lain yang dapat diterima oleh Bank.  
*If proof of Account ownership is lost or its whereabouts are unknown, the Customer must notify the Bank immediately upon discovery. Notification must be made in writing, accompanied by a police report of loss or in another form and manner acceptable to the Bank.*

- e. Nasabah sepenuhnya bertanggung jawab atas setiap penyalahgunaan bukti kepemilikan Rekening.  
*Customers are fully responsible for any misuse of their proof of Account ownership.*
3. Giro  
*Current Account*
  - a. Nasabah mendapatkan fasilitas buku Cek/Bilyet Giro untuk keamanan transaksi usaha.  
*Customers are provided with a Checkbook/Bilyet Giro for secure business transactions.*
  - b. Nasabah dapat melakukan transaksi sewaktu-waktu melalui layanan *Internet Banking*.  
*Customers can conduct transactions at any time through Internet Banking.*
  - c. Nasabah wajib menjaga dengan baik media penarikan (Cek, Bilyet Giro, dan lainnya) dan mencegah media penarikan dikuasai oleh pihak yang tidak berwenang, dipalsukan, dan digandakan sehingga dapat menyebabkan penyalahgunaan oleh pihak lain.  
*Customers are required to properly safeguard their withdrawal media (Checks, Bilyet Giro, and others) and prevent unauthorized parties from obtaining, counterfeiting, or duplicating these withdrawal media, which could lead to misuse by other parties.*
  - d. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penyalahgunaan media penarikan.  
*Customers are fully responsible for any misuse of their withdrawal media.*
4. Nasabah telah membaca, menerima penjelasan, dan memahami produk dan/atau layanan sesuai Syarat dan Ketentuan ini dan telah mengetahui, memahami, serta menerima segala konsekuensi dari produk dan/atau layanan termasuk seluruh manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat.  
*The Customer has read, received the explanation, and understood the products and/or services in accordance with these Terms and Conditions and has known, understood, and accepted all consequences of the products and/or services including all benefits, risks, and costs attached.*
5. Nasabah berhak untuk mendapatkan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) sebelum penandatanganan formulir pembukaan rekening.  
*Customers are entitled to receive a Summary of Product and Service Information (RIPLAY) before signing the account opening form.*
6. Nasabah wajib untuk membaca dengan teliti, memahami dan mengerti isi Syarat dan Ketentuan ini sebelum menyetujui produk dan/atau layanan dan berhak bertanya kepada Bank atas semua hal terkait Syarat dan Ketentuan ini.  
*Customers are required to read carefully, understand and comprehend the contents of these Terms and Conditions before agreeing to the product and/or service and have the right to ask the Bank about all matters related to these Terms and Conditions.*
7. Bank Shinhan Indonesia berkomitmen menerapkan Tata Kelola yang Baik (*Good Corporate Governance*) dalam rangka membangun lingkungan bisnis yang sehat, berintegritas dan terpercaya melalui penerapan prinsip-prinsip keterbukaan dan bertanggung jawab. Seluruh karyawan Bank Shinhan Indonesia berkomitmen untuk tidak meminta atau menerima imbalan dalam bentuk apapun termasuk yang berupa uang, hadiah, atau jamuan dalam bentuk dan keadaan apapun dari nasabah atau pihak manapun yang menjalin hubungan bisnis dengan Bank Shinhan Indonesia. Segera laporkan segala bentuk pelanggaran hukum atau *fraud*, pelanggaran kode etik, maupun pelanggaran benturan kepentingan yang dilakukan oleh karyawan Bank Shinhan Indonesia melalui Formulir Pelaporan *Whistleblowing System* yang dapat diakses melalui laman Bank dan mengirimkannya ke alamat email [antifraud.id@shinhan.com](mailto:antifraud.id@shinhan.com).  
*Bank Shinhan Indonesia is committed to implementing Good Corporate Governance in order to build a healthy, integrity and trustworthy business environment through the application of the principles of openness and responsibility. All employees of Bank Shinhan Indonesia are committed to not requesting or accepting any form of compensation including money, gifts, or entertainment in any form and under any circumstances from customers or any party who has a business relationship with Bank Shinhan Indonesia.*

*Immediately report any form of legal violation or fraud, violation of the code of ethics, or violation of conflict of interest committed by Bank Shinhan Indonesia employees through the Whistleblowing System Reporting Form which can be accessed through the Bank's website and sent to the email address [antifraud.id@shinhan.com](mailto:antifraud.id@shinhan.com).*

8. Bank berhak menolak permohonan pendaftaran produk dan/atau layanan apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.  
*The Bank has the right to reject an application for product and/or service registration if it does not meet the applicable legal requirements and regulations.*
9. Syarat dan Ketentuan ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari (a) formulir pembukaan rekening, (b) syarat dan ketentuan terkait dengan setiap produk dan/atau layanan pada Bank.  
*These Terms and Conditions are an integral and inseparable part of (a) the account opening form, (b) the terms and conditions relating to each product and/or service at the Bank.*
10. Untuk setiap penawaran dan pengambilan produk lainnya, Bank akan terlebih dahulu meminta persetujuan Nasabah untuk pemberian data Nasabah ke pihak ketiga.  
*For every offer and other product retrieval, the Bank will first request the Customer's consent to provide Customer data to third parties.*
11. Informasi lain mengenai biaya, manfaat, dan risiko, dapat diakses melalui situs resmi Bank di [www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id)  
*Other information regarding costs, benefits and risks can be accessed through the Bank's official website at [www.shinhan.co.id](http://www.shinhan.co.id)*
12. Syarat dan ketentuan ini dibuat dalam 2 (dua) bahasa, Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apabila terdapat perbedaan penafsiran antara pernyataan dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, maka yang berlaku adalah pernyataan dalam Bahasa Indonesia.  
*These terms and conditions are made in two languages: Indonesian and English. If there is any difference in interpretation between the Indonesian and English statements, the Indonesian statement shall prevail.*
13. Syarat dan ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.  
*These terms and conditions have been adjusted to the provisions of laws and regulations, including the provisions of the Financial Services Authority Regulations.*