

KETENTUAN DAN PERSYARATAN MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA) ADVANCED

Pasal 1 : Definisi

Kecuali ditentukan lain dalam Syarat dan Ketentuan *MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA)* ("Syarat dan Ketentuan"). Maka yang dimaksud dengan :

- 1.1. "Admin MADINA" adalah petugas yang ditunjuk oleh Nasabah dalam mengoperasikan layanan MADINA khususnya dalam mengatur aksesibilitas MADINA. Admin MADINA dibedakan menjadi Admin Maker dan Admin Approver yang memiliki tugas dan kewenangan masing-masing.
- 1.2. "Admin Maker" adalah petugas yang ditunjuk untuk mengatur aksesibilitas MADINA.
- 1.3. "Admin Approver" adalah petugas yang ditunjuk untuk menyetujui pengaturan aksesibilitas yang telah dilakukan oleh Admin Maker.
- 1.4. "Badan" berarti suatu badan/atau lembaga baik berbadan hukum atau tidak, yang menurut Peraturan Yang Berlaku memenuhi syarat menjadi Nasabah MADINA.
- 1.5. "Bank" adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta.
- 1.6. "Cabang" adalah unit kerja Bank yang tersebar di seluruh Indonesia dan berfungsi untuk memelihara rekening dan melaksanakan instruksi Nasabah dengan melakukan tindak lanjut sesuai ketentuan dan prosedur transaksi yang berlaku.
- 1.7. "*MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA)*" adalah bagian dari layanan Bank yang dapat ditawarkan kepada Nasabah untuk melakukan transaksi perbankan non tunai yang memberikan kemudahan akses untuk memonitor aktivitas rekeningnya, melakukan transfer dan pembayaran kepada para pihak terkait dengan perusahaan serta dapat mengelola likuiditas dana dalam rekening-rekening secara *online* melalui jaringan *internet* dengan menggunakan perangkat lunak *web browser* pada komputer.
- 1.8. "*Customer Service (CS)*" adalah petugas BANK yang berwenang untuk menangani kebutuhan Nasabah yang bersifat administratif dan tidak melibatkan keuangan.
- 1.9. "Formulir Pendaftaran MADINA" adalah formulir yang dipergunakan sebagai media untuk mengajukan permohonan penggunaan layanan MADINA.
- 1.10. "Hard Token" adalah alat yang menjadi media yang digunakan oleh Nasabah untuk melakukan otorisasi transaksi dalam layanan MADINA.
- 1.11. "Implementasi" adalah proses penyerahan User ID, dan training penggunaan MADINA.
- 1.12. "Limit Nasabah" adalah jumlah akumulasi nominal maksimal atas seluruh transaksi melalui MADINA oleh Nasabah pada seluruh rekening Nasabah dalam satu hari. Limit ini ditentukan oleh Nasabah melalui Formulir dan mendapat persetujuan dari cabang melalui BM/SBM/BOSM.
- 1.13. "Limit Transaksi User Nasabah" adalah batas maksimal nominal per transaksi yang dilakukan User Nasabah melalui MADINA.
- 1.14. "*mPasscode*" adalah rangkaian angka yang dikirim ke nomor *handphone* Nasabah yang telah terdaftar di MADINA atau pada layar *Hard Token*. Rangkaian angka ini perlu dimasukkan pada halaman setelah login dan halaman verifikasi transaksi.
- 1.15. "Nasabah" adalah badan yang memiliki rekening simpanan di Bank dan menggunakan layanan MADINA untuk kepentingannya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank.
- 1.16. "Nomor Referensi" adalah nomor yang terbentuk secara otomatis pada saat transaksi finansial dijalankan dan berfungsi sebagai bukti terlaksananya transaksi dan sebagai dasar penelusuran apabila terjadi masalah yang berhubungan dengan transaksi tersebut.
- 1.17. "*Password*" adalah kode identifikasi pribadi yang terdiri dari 8 – 12 digit *alphanumeric*, bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah serta harus dicantumkan/diinput pada saat menggunakan layanan MADINA. Bersama-sama dengan User ID, *Password* digunakan untuk membuktikan bahwa yang bersangkutan berhak atas layanan MADINA.
- 1.18. "*Personal Unblocking Key (PUK)*" adalah fitur keamanan yang berfungsi melindungi perangkat Hard Token. PUK diperlukan untuk membuka Hard Token yang terkunci karena salah memasukkan PIN sebanyak tiga kali berturut-turut. PUK bersifat rahasia dan hanya diberikan kepada Nasabah pengguna MADINA.
- 1.19. "Rekening" adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan di Bank.
- 1.20. "Transaksi" adalah kegiatan yang mempengaruhi posisi keuangan perusahaan yang dapat diukur dengan satuan uang.
- 1.21. "User MADINA" adalah petugas yang ditunjuk oleh Nasabah dalam mengoperasikan layanan MADINA khususnya dalam bertransaksi.
- 1.22. "User ID MADINA" adalah kode identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah termasuk Admin User ID yang harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan MADINA. User ID harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan MADINA.
- 1.23. "User Maker" adalah salah satu peran di MADINA yang bertugas untuk menginput transaksi. User Maker ditunjuk oleh Admin MADINA.
- 1.24. "User Checker" adalah salah satu peran di MADINA yang bertugas untuk mereview hasil input User Maker terutama untuk transaksi payroll, bulk transfer, dan bulk payment. User Checker ditunjuk oleh Admin MADINA.
- 1.25. "User Approver" adalah salah satu peran di MADINA yang bertugas untuk menyetujui transaksi. User Approver ditunjuk oleh Admin MADINA.

TERMS AND CONDITIONS OF MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA) ADVANCED

Article 1: Definitions

Unless otherwise specified in the Terms and Conditions of *MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA)* ("Terms and Conditions"), the following terms shall have the meaning below:

- 1.1. "Admin MADINA" means an officer appointed by the Customer in operating MADINA services, especially in regulating MADINA accessibility. The Admin MADINA shall be divided into Admin Maker and Admin Approver who have their respective duties and authorities.
- 1.2. "Admin Maker" means the officer appointed to manage MADINA accessibility.
- 1.3. "Admin Approver" means an officer appointed to approve accessibility settings that have been made by Admin Maker.
- 1.4. "Entity" means an entity/or institution, whether it is a legal entity or not, which according to the Applicable Regulations fulfills the requirements to become a MADINA Customer.
- 1.5. "Bank" means PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, domiciled and having its head office in Jakarta.
- 1.6. "Branch" means a Bank work unit that is spread throughout Indonesia and functions to maintain accounts and carry out Customer instructions by following-up in accordance with applicable transaction provisions and procedures.
- 1.7. "*MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA)*" means part of the Bank's services that can be offered to the Customer to conduct non-cash banking transactions that provide easy access to monitor their account activities, make transfers and payments to parties related to the company and can manage fund liquidity in accounts *online* via the *internet* network using *web browser* software on a computer.
- 1.8. "*Customer Service (CS)*" means a BANK officer authorized to handle Customer needs that are administrative in nature and do not involve finances.
- 1.9. "MADINA Registration Form" means a form used as a medium to apply for the use of MADINA services.
- 1.10. "Hard Token" means a tool that becomes the media used by the Customer to authorize transactions in MADINA services.
- 1.11. "Implementation" means the process of submitting User ID, and training on the use of MADINA.
- 1.12. "Customer Limit" means the maximum accumulated nominal amount for all transactions through MADINA by the Customer on all Customer's accounts in one day. This Limit shall be determined by the Customer through the Form and obtains approval from the branch through BM/SBM/BOSM.
- 1.13. "Customer User Transaction Limit" means the maximum nominal limit per transaction conducted by Customer User through MADINA.
- 1.14. "*mPasscode*" means a series of numbers sent to the Customer's mobile number that has been registered in MADINA or on the *Hard Token* screen. This series of numbers needs to be entered on the page after login and the transaction verification page.
- 1.15. "Customer" means an entity that has a savings account at the Bank and uses MADINA services for its interests in accordance with the provisions stipulated by the Bank.
- 1.16. "Reference Number" means a number that is automatically generated when a financial transaction is executed and serves as proof of the implementation of the transaction and as a basis for tracing in case of problems related to the transaction.
- 1.17. "*Password*" means a personal identification code consisting of 8 – 12 digits *alphanumeric*, confidential and only known by the Customer and must be included/entered when using the MADINA services. Together with the User ID, the Password shall be used to prove that the person concerned is entitled to MADINA services.
- 1.18. "*Personal Unblocking Key (PUK)*" means a security feature that serves to protect Hard Token devices. PUK is required to unlock the Hard Token which is locked due to incorrect PIN input three consecutive times. PUK is confidential and only given to the Customer using MADINA.
- 1.19. "Account" means a tool to record the relevant financial transactions at the Bank.
- 1.20. "Transactions" means activities that affect the company's financial position which can be measured in units of money.
- 1.21. "MADINA User" means an officer appointed by the Customer in operating the MADINA services, especially in transactions.
- 1.22. "MADINA User ID" means an identity code owned by each Customer including the Admin User ID which must be included/entered in every use of MADINA services. User ID must be included/entered in every use of the MADINA services.
- 1.23. "User Maker" means one of the roles in MADINA whose job is to input transactions. The User Maker shall be appointed by the Admin MADINA.
- 1.24. "User Checker" means one of the roles in MADINA whose job is to review the results of User Maker input, especially for payroll transactions, bulk transfers, and bulk payments. The User Checker shall be appointed by the Admin MADINA.
- 1.25. "User Approver" means one of the roles in MADINA whose job is to approve transactions. The User Approver shall be appointed by the Admin MADINA.

Pasal 2 : Syarat Pendaftaran

- 2.1. Nasabah mengisi dan menandatangani formulir Aplikasi MADINA yang dapat diperoleh di Cabang.
- 2.2. Menyerahkan copy identitas perusahaan dan menunjukkan aslinya.
- 2.3. Telah membaca, memahami, dan menandatangani ketentuan dan persyaratan MADINA.
- 2.4. Mempunyai rekening Giro atau Tabungan Badan di Bank.
- 2.5. Menyerahkan Surat Kuasa jika penandatanganan aplikasi bukan dilakukan oleh pejabat yang berwenang.
- 2.6. Mengisi dan menandatangani Formulir Surat Kuasa dan Penunjukan Petugas Admin MADINA dari Direktur Perusahaan ke pihak yang ditunjuk sebagai Admin Maker dan Admin Approver.

Pasal 3 : Ketentuan Umum

- 3.1. "MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA)" adalah bagian dari layanan Bank yang dapat ditawarkan kepada Nasabah untuk melakukan transaksi perbankan non tunai, yang memberikan kemudahan akses untuk memonitor aktivitas rekeningnya, melakukan transfer dan pembayaran kepada para pihak terkait dengan perusahaan serta dapat mengelola likuiditas dana dalam rekening-rekening secara online melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak web browser pada komputer.
- 3.2. Nasabah tunduk pada ketentuan mengenai pengoperasian dan penggunaan MADINA sebagaimana tercantum dalam syarat dan Ketentuan Aplikasi MADINA serta Buku Pedoman (*User manual*) MADINA.
- 3.3. Nasabah dengan ini menyatakan serta menjamin bahwa segala data/keterangan/dokumen/informasi/ Pernyataan apapun yang diberikan Nasabah kepada Bank berkenaan dengan pengajuan, perubahan data, penutupan, dan penggunaan layanan MADINA adalah lengkap, asli, benar dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta merupakan data/keterangan/dokumen/informasi/ Pernyataan terkini yang tidak/belum dilakukan perubahan dan masih berlaku. Nasabah wajib bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul terkait dengan kelengkapan, keaslian, kebenaran dan kesesuaian data/keterangan/dokumen/informasi/ Pernyataan apapun yang diberikan Nasabah kepada Bank.
- 3.4. Bagi Nasabah yang telah diberikan *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan) MADINA wajib mengoperasikan MADINA sesuai wewenang dan limit Nasabah. Penggunaan layanan MADINA dilakukan oleh pihak yang berwenang yang ditunjuk oleh admin MADINA dimana Admin telah dikuasakan oleh Direktur Perusahaan pada saat pengajuan permohonan penggunaan MADINA. Nasabah bertanggung jawab penuh atas transaksi yang dilakukan melalui MADINA termasuk *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan).
- 3.5. Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada Bank atas setiap perubahan yang berkaitan dengan Admin MADINA dan perubahan pejabat yang berwenang.
- 3.6. Jurnal pembukuan yang dijalankan melalui MADINA diberlakukan sama seperti transaksi perbankan lainnya yang dilakukan oleh Bank.
- 3.7. Bank berhak menghentikan layanan MADINA apabila:
 - a. Nasabah mengajukan penghentian layanan MADINA.
 - b. Rekening ditutup, baik oleh Bank maupun Nasabah sendiri.
 - c. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- 3.8. Dalam hal terjadi gangguan terhadap sistem MADINA yang mengakibatkan sistem tersebut mati dan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya maka kedua belah pihak sepakat untuk kembali menggunakan sistem transaksi perbankan secara manual (non elektronik) melalui Cabang Bank.

Pasal 4 : Ketentuan Khusus

- 4.1. Bank memberikan akses kepada Nasabah untuk fitur inquiry mutasi rekening, pencetakan rekening koran, menambah atau merubah jenis pembayaran dan fitur-fitur lainnya.
- 4.2. Dalam pengoperasian MADINA, Bank untuk pertama kali akan memberikan *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan) level MADINA Atandatangmin kepada User Nasabah, *User ID Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan) tersebut wajib dijaga kerahasiaannya dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 4.3. Nasabah wajib melakukan penggantian password ketika pertama kali login ke website MADINA serta melakukan penggantian password minimal setiap 30 hari. Sistem MADINA akan menampilkan halaman penggantian password secara berkala.
- 4.4. Nasabah dapat memilih untuk tidak menggunakan *Hard Token*. Jika demikian, maka sebagai metode pengamanan mPasscode dikirim ke nomor handphone yang telah didaftarkan.
- 4.5. Nasabah wajib menjaga dan memelihara *Hard Token* (jika menggunakan) sesuai *User Manual* yang diberikan Bank.
- 4.6. Dalam hal *Hard Token* mengalami kerusakan, tidak berfungsi optimal, atau karena sebab-sebab lain karena kesalahan Nasabah dalam memelihara *Hard Token* tersebut, Nasabah dapat melakukan penggantian *Hard Token* tersebut sesuai ketentuan yang disyaratkan Bank.
- 4.7. Penggantian *Hard Token* yang mengalami kerusakan dan/atau tidak berfungsi dapat dilakukan dengan cara membuat permohonan kepada Bank. Biaya

Article 2: Registration Requirements

- 2.1. The Customer shall fill in and sign the MADIN Application form which can be obtained at the Branch.
- 2.2. He shall submit a copy of company identity and show the original.
- 2.3. He shall have read, understood, and signed the terms and conditions of MADINA.
- 2.4. He shall have a Current Account or Corporate Savings account at the Bank.
- 2.5. He shall submit a Power of Attorney if the application is not signed by an authorized officer.
- 2.6. He shall fill in and sign the Power of Attorney Form and the Appointment of the Admin MADINA Officer from the Company Director to the party appointed as Admin Maker and Admin Approver.

Article 3: General Provisions

- 3.1. "MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA)" means part of the Bank's services that can be offered to the Customer to conduct non-cash banking transactions, which provides easy access to monitor their account activities, make transfers and payments to parties related to the Company and can manage fund liquidity in online accounts via the internet network using a web browser software on a computer.
- 3.2. The Customer shall be subject to the provisions concerning the operation and use of MADINA as stated in the terms and conditions of the MADINA Application and Manual Book (*User manual*) of MADINA.
- 3.3. The Customer hereby declare and ensure that all data/remarks/documents/informations/ and any statement given by the Customer to Bank related to submission, amendment, data changes, closing, and the use of MADINA is complete, authentic, true and according to actual condition as well as the latest data/remarks/documents/statement which not/ yet changed and still valid. The Customer is obliged to take responsibility toward all consequences that arise related to completeness, authenticity, truth, and suitability of data/remarks/documents/informations/ and any statement given by the Customer to Bank.
- 3.4. For the Customers who have been given a *User ID*, *Password*, and *Hard Token* (if using) MADINA must operate MADINA according to the authority and limits of the Customer. The use of MADINA services shall be made by an authorized person appointed by the admin MADINA where the Admin has been authorized by the Director of the Company at the time of submitting the application for the use of MADINA. The Customer shall be fully responsible for transactions made through MADINA including *User ID*, *Password*, and *Hard Token* (if using).
- 3.5. The Customer is required to notify the Bank in writing of any changes related to the Admin MADIN and changes to the authorized officer.
- 3.6. Bookkeeping journals run through MADINA shall be treated the same as other banking transactions conducted by the Bank.
- 3.7. The Bank shall have the right to terminate the MADINA services if:
 - a. The Customer requests the termination of the MADINA services.
 - b. The account shall be closed, either by the Bank or by the Customer himself.
 - c. The Bank is aware or has reason to suspect that a fraud or a crime has been or will be committed.
- 3.8. In the event of a disturbance to the MADINA system which causes the system to shut down and or not function properly, both parties agree to use the manual (non-electronic) banking transaction system back through Bank Branches.

Article 4: Special Provisions

- 4.1. The Bank provides access the Customer for account mutation inquiry features, printing of bank statements, adding or changing payment types and other features.
- 4.2. In the operation of MADINA. The Bank will for the first time provide the *User ID*, *Password*, and *Hard Token* (if using) the Admin MADINA level to the Customer User, the *User ID Password*, and the *Hard Token* (if using) must be kept confidential and are fully the responsibility of the Customer.
- 4.3. The Customer is required to change the password when he logs in to the MADIN website for the first time and change the password at least every 30 days. The MADINA system will display a password change page periodically.
- 4.4. The Customer may choose not to use the *Hard Token*. If so, then as a security method the mPasscode shall be sent to the registered mobile number.
- 4.5. The Customer is obliged to keep and maintain the *Hard Token* (if using) according to the *User Manual* provided by the Bank.
- 4.6. In the event that the *Hard Token* is damaged, does not function optimally, or for other reasons due to the Customer's mistake in maintaining the *Hard Token*, the Customer may replace the *Hard Token* in accordance with the provisions required by the Bank.
- 4.7. The replacement of damaged and/or non-functioning *Hard Tokens* can be made by submitting an application to the Bank. The replacement cost for the *Hard Token* shall become the Customer's obligation if the *Hard Token* is damaged due to the Customer's negligence/mistake.
- 4.8. The user/ officer appointed by the Customer in operating the MADINA services shall be divided based on the function and level as stated in the MADINA Opening form, namely:
 - a. *User Maker* (Executor / Data Entry)
An officer authorized to input transactions and payments.

- penggantian atas penggantian Hard Token tersebut menjadi kewajiban Nasabah bila kerusakan Hard Token akibat kelalaian/kesalahan Nasabah.
- 4.8. *User / petugas yang ditunjuk oleh Nasabah dalam mengoperasikan layanan MADINA dibagi berdasarkan fungsi dan tingkatan/level sebagaimana tercantum dalam formulir Pembukaan MADINA yaitu :*
- User Maker (Pelaksana /Data Entry)*
Petugas yang berwenang untuk melakukan input transaksi dan pembayaran.
 - User Checker (Pemeriksa)*
Petugas yang berwenang untuk melakukan pemeriksaan transaksi yang dilakukan oleh *User Maker*.
 - User Approver (Penyetuju)*
Petugas yang berwenang untuk melakukan otorisasi transaksi setelah melalui *User Maker* dan atau *User Checker*.
- Ketiga User di atas dapat melihat saldo, mutasi rekening, status transaksi, dan informasi perbankan lainnya.
- 4.9. Nasabah bertanggung jawab penuh terhadap perubahan pejabat/ petugas dalam level User sesuai fungsi dan tingkatan/level setelah implementasi diserahkan oleh Bank kepada Nasabah.
- 4.10. Dalam hal terjadi transaksi yang dilakukan melalui MADINA oleh pejabat yang sudah tidak memiliki kewenangan akibat perubahan pejabat yang berwenang, maka segala risiko transaksi yang terjadi menjadi tanggung jawab Nasabah, Bank dibebaskan akan segala tuntutan atas dijalkannya transaksi tersebut secara sistem oleh Bank.
- 4.11. Pengiriman data payroll, bulk transfer, dan bulk payment oleh nasabah harus mengikuti format standar yang ditetapkan oleh Bank.
- 4.12. Proses pengiriman data payroll tersebut oleh nasabah harus melalui mekanisme *Maker, Checker, Approver*.
- 4.13. Setiap instruksi finansial (perintah transaksi) yang dilakukan Nasabah melalui layanan MADINA tidak dapat dibatalkan.
- 4.14. Setiap transaksi yang melalui layanan MADINA akan mendapat nomor referensi sebagai bukti transaksi.
- 4.15. Pada setiap transaksi finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput User Nasabah dan User Nasabah wajib memeriksa kembali terhadap data yang telah diinput sebelum transaksi finansial tersebut diijalankan.
- 4.16. User Nasabah selain menginput User ID dan Password wajib pula menginput angka yang dihasilkan dari mPassCode sebagai tanda persetujuan atas instruksi transaksi finansial.
- 4.17. Setiap perintah transaksi melalui MADINA yang dilakukan oleh User Maker dan mendapatkan persetujuan dari User Approver tersimpan dalam pusat data Bank dan menjadi data yang sah sebagai bukti instruksi dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan transaksi yang dimaksud.
- 4.18. Bank hanya menjalankan instruksi transaksi dari Nasabah yang sah bila penggunaan User ID, Password, mPassCode. Bank tidak berkewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID, Password dan mPassCode oleh Nasabah atau menilai dan membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi transaksi dimaksud. Seluruh instruksi transaksi yang telah sesuai dengan prosedur tahapan transaksi dalam MADINA adalah sah mengikat dan menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 4.19. Untuk transaksi dengan tanggal efektif hari ini, Nasabah tidak dapat membatalkan semua transaksi yang telah diotorisasi oleh Nasabah dengan menggunakan mPassCode dan mendapat konfirmasi dari Nasabah karena dalam waktu yang sama Bank langsung memproses instruksi tersebut.
- 4.20. Nasabah dapat mencetak (print out) bukti transaksi finansial yang dilakukan pada MADINA dari komputer yang digunakan oleh Nasabah. Bukti transaksi (perintah) Nasabah akan tercatat dalam rekening giro (jika dicetak).
- 4.21. Nasabah dapat melakukan transaksi finansial melalui MADINA apabila saldo rekening Nasabah mencukupi. Apabila saldo rekening Nasabah tidak mencukupi, maka MADINA secara sistem tidak dapat menjalankan instruksi dari Nasabah.
- 4.22. Dalam hal transaksi transfer dana dalam mata uang berbeda menggunakan kurs Telegraphic Transfer (TT) yang berlaku di Bank.
- 4.23. Informasi nilai tukar valuta asing, equivalent rate, nisbah bagi hasil dan nilai instrumen keuangan lainnya yang merupakan kutipan informasi dari bursa atau market yang disediakan di Bank hanya merupakan indikasi dari kurs, kutipan atau informasi yang sebenarnya dapat berubah sewaktu-waktu dan dilakukan oleh Bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- 4.24. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
- 4.25. Setiap instruksi transaksi finansial dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data Bank dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada catatan, tape/cartridge, print out komputer, komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara Bank dan Nasabah, merupakan alat bukti yang sah.
- 4.26. Nasabah menyetujui bahwa semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima oleh Bank merupakan alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani. Dalam hal layanan MADINA tidak dapat digunakan seperti gangguan sistem, komunikasi dan lainnya, maka Nasabah dapat menghubungi Helpdesk MADINA untuk menanyakan perihal penyebab gangguannya.
- 4.27. Bank tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan, dalam hal terjadi kesalahan yang dilakukan Nasabah seperti penginputan transaksi.
- User Checker (Checker)*
An officer authorized to check transactions conducted by *User Maker*.
 - User Approver (approver)*
An officer authorized to authorize the transaction after passing *User Maker* and *User Checker*.
- The three users above can view balances, account mutations, transaction statuses, and other banking information.
- 4.9. The Customer shall be fully responsible for the change of officials/officers at the User level according to the function and level after implementation is submitted by the Bank to the Customer.
- 4.10. In the event that a transaction is made through MADINA by an officer who no longer has the authority due to a change in the authorized officer, then all transaction risks that occur shall be the responsibility of the Customer, the Bank shall be released from all claims for the implementation of the transaction in a system manner by the Bank.
- 4.11. Any delivery of payroll data, bulk transfers, and bulk payments by customers must follow the standard format determined by the Bank.
- 4.12. The delivery process of the payroll data by the customer must go through the *Maker, Checker, Approver* mechanism.
- 4.13. Every financial instruction (transaction order) made by the Customer through the MADIN services shall be irrevocable.
- 4.14. Every transaction through the MADIN services will receive a reference number as proof of the transaction.
- 4.15. In every financial transaction, the system will always confirm the data inputted by the Customer User and the Customer User must re-check the data that has been inputted before the financial transaction is executed.
- 4.16. The Customer User, in addition to inputting the User ID and Password, he must also input the number generated from the mPassCode as a sign of approval of the financial transaction instructions.
- 4.17. Every transaction order through MADINA made by the User Maker and obtaining approval from the User Approver shall be stored in the Bank's data center and become valid data as proof of instructions from the Customer to the Bank to conduct the relevant transaction.
- 4.18. The Bank shall only carry out transaction instructions from valid Customers when using the User ID, Password, mPassCode. The Bank is not obligated to examine or investigate the authenticity or validity or authority of the User ID, Password and mPassCode users by the Customer or to assess and prove the accuracy or completeness of the said transaction instructions. All transaction instructions that have been in accordance with the transaction stage procedures in MADINA shall be legally binding and become the responsibility of the Customer.
- 4.19. For transactions with today's effective date, the Customer cannot cancel all transactions that have been authorized by the Customer using the mPassCode and receive confirmation from the Customer because at the same time the Bank immediately processes the instruction.
- 4.20. The Customer may print (print out) proof of financial transactions carried out on MADINA from the computer used by the Customer. The Customer's proof of transaction (order) will be recorded in the current account (if printed).
- 4.21. The Customer may conduct financial transactions through MADINA if the Customer's account balance is sufficient. If the Customer's account balance is insufficient, then MADINA is systemically unable to carry out the instructions from the Customer.
- 4.22. In the event of fund transfer transactions in different currencies, it shall use the Telegraphic Transfer (TT) exchange rate prevailing at the Bank.
- 4.23. Information on foreign exchange rates, equivalent rates, profit-sharing ratios and the value of other financial instruments which are excerpts of information from the stock exchange or market provided at the Bank shall only be an indication of the actual exchange rate, excerpt or information that can change at any time and carried out by the Bank without prior notice.
- 4.24. The Customer is obliged and responsible for ensuring the accuracy and completeness of the transaction instructions. The Bank shall not be responsible for any consequences arising from incomplete, unclear data or inaccuracy of instructions from the Customer.
- 4.25. Every financial transaction instruction from the Customer saved in the Bank's data center in any form, including but not limited to notes, tape/cartridges, computer printouts, electronically transmitted communications between the Bank and the Customer, shall be a valid evidence.
- 4.26. The Customer agrees that all communications and instructions from the Customer received by the Bank shall be valid evidence, even if no written documents are made or signed documents are issued. In the event that MADINA services cannot be used, such as system, communication and other disturbances, the Customer may contact the MADINA Helpdesk to inquire about the cause of the disturbance.
- 4.27. The Customer shall hold the Bank harmless from all claims, in the event of an error made by the Customer such as inputting a transaction.
- 4.28. Payment orders/instructions and or electronic fund transfers made by the Customer shall be valid transaction data and evidence in accordance with applicable regulations including but not limited to the ITE Law and shall be the full responsibility of the Customer.

Article 5: USER ID, Password, and Hard Token (if using) MADINA

- 5.1. The *User ID, Password, and Hard Token* shall be confidential codes and the authority to use them shall be at the Customer.

- 4.28. Perintah/instruksi pembayaran dan atau pemindahan dana elektronik yang dilakukan oleh Nasabah merupakan data dan bukti transaksi yang sah sesuai ketentuan yang berlaku termasuk tapi tidak terbatas pada UU ITE dan menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.

Pasal 5 : USER ID, Password, dan Hard Token (jika menggunakan) MADINA

- 5.1. *User ID, Password, dan Hard Token* merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah.
- 5.2. Nasabah wajib mengamankan *User ID, Password, dan Hard Token* MADINA.
- 5.3. Dalam hal Nasabah mengetahui atau menduga *User ID* dan *Password* telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang maka Nasabah wajib segera melakukan perubahan *Password*. Apabila karena sesuatu sebab *User ID* tidak dapat melakukan perubahan *Password* maka Nasabah wajib memberitahukan kepada Bank, sebelum diterimanya pemberitahuan secara tertulis oleh Pejabat Bank yang berwenang maka segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan *User ID* dan *Password* oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 5.4. Pengguna *User ID* dan *Password* mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah, sehingga karenanya pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna *User ID* dan *Password* dalam setiap perintah atas transaksi MADINA juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah kepada Bank untuk melaksanakan transaksi namun tidak terbatas untuk melakukan penodebitan rekening Nasabah baik dalam pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.
- 5.5. Segala penyalahgunaan *User ID, Password, dan Hard Token* MADINA merupakan tanggung jawab Nasabah. Nasabah dalam hal ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan *User ID, Password, dan Hard Token* MADINA.
- 5.6. Nasabah diwajibkan untuk menggunakan, menjaga, dan memelihara *Hard Token* sesuai *User Manual* agar tidak rusak.

Pasal 6 : Penghentian Akses Layanan MADINA

- 6.1. Akses layanan MADINA akan dihentikan oleh Bank apabila:
- Nasabah mengajukan penghentian layanan MADINA.
 - Nasabah menutup semua rekening yang ada di Bank.
 - Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- 6.2. Untuk melakukan aktivitas kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas Nasabah harus menghubungi *customer service* Cabang.

Pasal 7 : Biaya

- 7.1. Nasabah dengan ini memberikan kuasa dan wewenang kepada Bank untuk membebani Rekening dengan biaya transaksi sebagaimana terdapat pada Formulir Pendaftaran MADINA dan biaya administrasi bulanan fasilitas layanan MADINA yang akan ditentukan kemudian selama Nasabah masih menggunakan fasilitas MADINA yang besarnya tergantung pada fitur MADINA yang diinginkan, kompleksitas transaksinya serta kesepakatan bersama antara Bank dan Nasabah.
- 7.2. Biaya tersebut pada ayat 7.1. berlaku dan mulai dibebankan terhitung sejak ditandatangani surat aplikasi ini.
- 7.3. Biaya tersebut pada ayat 7.1. sewaktu-waktu dapat dilakukan perubahan yang pelaksanaannya akan diberitahukan terlebih dahulu kepada Nasabah selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelumnya.
- 7.4. Biaya pada ayat 7.1. tersebut di luar biaya transaksi yang dilakukan Nasabah bila Nasabah menggunakan fitur MADINA untuk bertransaksi.
- 7.5. Biaya pada ayat 7.1. tersebut di luar biaya implementasi yang dikenakan saat implementasi layanan MADINA.
- 7.6. Biaya pada ayat 7.1. tersebut di luar biaya *Hard Token* jika Nasabah memilih menggunakan *Hard Token* untuk *user* dan/atau *admin*nya.
- 7.7. Nasabah dikenakan biaya penggantian *Hard Token* jika *Hard Token* terbukti rusak atau hilang.

Pasal 8 : Force Majeure

Bank tidak bertanggungjawab atas tidak terlaksananya perintah dari Nasabah 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 atau system Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan MADINA, web browser, system atau transaksi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

Pasal 9 : Lain-lain

- 9.1. Bukti perintah Nasabah melalui layanan MADINA adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran jika dicetak.
- 9.2. Apabila Nasabah mengalami kendala/ keluhan terkait layanan MADINA, Nasabah dapat menyampaikan kepada Bank secara lisan antara lain melalui Call Center SalaMuamalat : 1500016 dan +6221 80668033 untuk Nasabah dari luar Negeri, maupun secara tertulis melalui: Kantor Cabang Bank Muamalat, Email ke salamuamalat@bankmuamalat.co.id, Official Whatsapp - Live Chat SALMA : 0812-8065-1800, Official Sosial Media Bank Muamalat, dan Website Bank Muamalat: www.bankmuamalat.co.id. Nasabah wajib memberikan data dan/

- 5.2. The Customer shall secure the *User ID, Password, and Hard Token* of MADINA.
- 5.3. In the event that the Customer is aware or suspects that the *User ID* and *Password* has been known by another person who is not authorized, the Customer must immediately change the *Password*. If for any reason the *User ID* is unable to change the *Password*, the Customer is obliged to notify the Bank, prior to receipt of written notification by the authorized Bank Officer, all orders, transactions and communications based on the use of the *User ID* and *Password* by unauthorized parties shall be the full responsibility of the Customer.
- 5.4. The user of the *User ID* and *Password* shall have the same legal force as the written order signed by the Customer, so therefore the user hereby represents that the user of *User ID* and *Password* in any order on the MADINA transaction is also an authorization from the Customer to the Bank to conduct the transaction, but not limited to debit the Customer's account both in the execution of the ordered transaction and for payment of the transaction cost which has been and or will be determined later by the Bank.
- 5.5. Any misuse of the *User ID, Password, and Hard Token* of MADINA shall be the responsibility of the Customer. The Customer shall in this matter hold the Bank harmless from all claims that may arise either from other parties or the Customer himself as a result of misuse of the *User ID, Password, and Hard Token* of MADINA.
- 5.6. The Customer is required to use, keep, and maintain the *Hard Token* according to the *User Manual* so that they are not damaged.

Article 6: Termination of Service Access to MADINA

- 6.1. The service Access to MADINA will be terminated by the Bank if:
- The Customer proposes to terminate MADINA services.
 - The Customer closes all accounts at the Bank.
 - The Bank is aware or has reason to suspect that a fraud or a crime has been or will be committed.
- 6.2. To carry out activities again due to the termination of service access mentioned above, the Customer must contact the Branch *customer service*.

Article 7 : Fees

- 7.1. The Customer hereby grant power and authority the Bank to charge the Account with transaction fees as contained in the MADINA Registration Form and the monthly administration fee for the MADINA service facility which will be determined later as long as the Customer is still using the MADINA facility, the amount of which shall depend on the desired MADINA feature, the complexity of the transaction and the mutual agreement between the Bank and the Customer.
- 7.2. The fees in paragraph 7.1. shall take effect and begin to be charged effective as of the signing of this application letter.
- 7.3. The fees in paragraph 7.1. shall be subject to review at any time, the implementation of which will be notified in advance to the Customer at the latest 30 (thirty) business days in advance.
- 7.4. The fees in paragraph 7.1. shall be excluding transaction fees made by the Customer when the Customer uses the MADINA feature for transactions.
- 7.5. The fees in paragraph 7.1. shall be excluding the implementation fees charged during the implementation of the MADINA services.
- 7.6. The fees in paragraph 7.1. shall be excluding the *Hard Token* fee if the Customer chooses to use the *Hard Token* for the *user* and/or *admin*.
- 7.7. The Customer shall be charged a *Hard Token* replacement fee if the *Hard Token* is proven to be damaged or lost.

Article 8: Force Majeure

The Bank shall not be responsible for the failure to carry out orders from the Customer either partially or wholly due to events or causes beyond the control or ability of the Bank including but not limited to any disturbances of computer viruses or Trojan Horses system or harmful components that may interfere with MADINA services, web browsers, non-functioning systems or transactions, electricity disturbances, telecommunication disturbances, government policies and other events or causes beyond the control or ability of the Bank.

Article 9 : Miscellaneous

- 9.1. Any evidence of Customer's order through MADINA services shall be a mutation recorded in the Current Account, if printed.
- 9.2. If the Customer had difficulty/ complaint related MADINA services, the Customer can submit complaint verbally through: SalaMuamalat Call Center : 1500016 and +6221 80668033 for overseas customers, or by written through: Bank Muamalat branch office, Email salamuamalat@bankmuamalat.co.id, Official Whatsapp - Live Chat SALMA : 0812-8065-1800, Official Sosial Media Bank Muamalat, and Bank Muamalat Website: www.bankmuamalat.co.id. Complaint receipt and response time and also complaint resolution according to provision of customer handling complaint which applied in Bank.
- 9.3. The Bank may amend these terms and conditions at any time by notifying the Customer in advance in any form and by any means.
- 9.4. By signing these Terms and Conditions of MADINA services, the Cash Management Service User Customer gives approval the Bank to contact the Customer in order to inform the programs, changes in product features and changes in fees that are obligatory for the Customer, in the form and through the means of communication determined by the Bank.

atau menyertakan dokumen-dokumen pendukung: Bukti Identitas Nasabah, Bukti kepemilikan rekening Nasabah, Bukti Transaksi, Kronologi detail pengaduan. Waktu penerimaan dan respon pengaduan serta batas penyelesaian pengaduan adalah sesuai dengan ketentuan penanganan keluhan Nasabah yang berlaku di Bank.

- 9.3. Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan memberitahukan terlebih dahulu kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
- 9.4. Dengan menandatangani Syarat dan Ketentuan layanan MADINA ini, Nasabah Pengguna Layanan Cash Management memberikan persetujuan kepada Bank untuk menghubungi Nasabah dalam rangka menginformasikan program-program, perubahan fitur produk dan perubahan biaya yang menjadi kewajiban bagi Nasabah, dalam bentuk dan melalui sarana komunikasi yang ditentukan oleh Bank.
- 9.5. Penyampaian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat-4 diatas dapat dilakukan oleh Bank melalui media telekomunikasi misalnya, telepon, sms blast ataupun electronic mail.
- 9.6. Nasabah tunduk kepada ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.
- 9.7. Apabila terdapat perselisihan-perselisihan yang timbul atas Layanan MADINA, Nasabah dan Bank sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Apabila dalam jangka waktu 30 hari kalender dari musyawarah tersebut tidak tercapai kata mufakat maka Bank dan Nasabah sepakat memilih penyelesaian perselisihan tersebut melalui Pengadilan Agama dengan memilih tempat kedudukan yang umum dan tetap pada Kantor Kepaniteraan Pengadilan Agama yang wilayahnya meliputi keberadaan cabang Bank yang memberikan layanan MADINA ini.
- 9.8. Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam syarat dan ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah masih memperoleh layanan MADINA atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah kepada Bank.

Saya/kami menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan aplikasi MADINA maupun ketentuan yang berlaku dari waktu ke waktu dan ditentukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, tbk.

.....
Nasabah

Materai 10.000,-

(.....) (.....) (.....)

- 9.5. The information as referred to in Article 9 paragraph 4 above can be submitted by the Bank through telecommunication media, for example, telephone, sms blast or electronic mail.
- 9.6. The Customer shall be subject to the provisions that apply to the Bank as well as the terms of account opening and the terms of a joint account, including any changes that will be notified in advance by the Bank in any form and means.
- 9.7. If there are disputes that arise over MADINA services, the Customer and the Bank agreed to be resolved by deliberation to reach consensus. If within the period 30 calendar day the agreement of dispute cannot be reached, the Customer and the Bank agree to choose a resolution through the Religious Court and to choose a general and permanent domicile at Religious Court Secretariat Office which covered the area oh the Branch banks which provides this MADIA services.
- 9.8. The powers of attorney written in these terms and conditions shall be valid powers of attorney that will not expire as long as the Customer is still receiving MADINA services or there are still other obligations from the Customer to the Bank.

I/we represent to be subject to the terms and conditions of the MADINA application as well as the conditions that apply from time to time and are determined by PT. Bank Muamalat Indonesia, tbk.

.....
Customer

Stamp of duty 10.000,-

(.....) (.....) (.....)

KETENTUAN DAN PERSYARATAN MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA) BASIC

Pasal 1 : Definisi

Kecuali ditentukan lain dalam Syarat dan Ketentuan Muamalat Digital Integrated Access (MADINA) BASIC ("Syarat dan Ketentuan"). Maka yang dimaksud dengan:

- 1.1. **"Admin MADINA"** adalah petugas Bank yang berfungsi sebagai pendukung operasional layanan MADINA dengan fitur *Basic* diluar transaksi keuangan khususnya dalam pembuatan dan/ atau perubahan data User Maker dan User Approver serta mengatur aksesibilitas MADINA berdasarkan perintah tertulis dari Nasabah pengguna layanan MADINA Basic.
- 1.2. **"Badan"** berarti suatu badan/atau lembaga baik berbadan hukum atau tidak, yang menurut Peraturan Yang Berlaku memenuhi syarat menjadi Nasabah MADINA Basic.
- 1.3. **"Bank"** adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, berkedudukan dan ber Kantor pusat di Jakarta.
- 1.4. **"Cabang"** adalah unit kerja Bank yang tersebar di seluruh Indonesia dan berfungsi untuk memelihara rekening dan melaksanakan instruksi Nasabah dengan melakukan tindak lanjut sesuai ketentuan dan prosedur transaksi yang berlaku.
- 1.5. **"Muamalat Digital Integrated Access (MADINA)"** adalah bagian dari layanan Bank yang dapat ditawarkan kepada Nasabah dengan pilihan fitur *Advanced* dan *Basic* untuk melakukan transaksi perbankan non tunai yang memberikan kemudahan akses untuk memonitor aktivitas rekeningnya, melakukan transfer dan pembayaran kepada para pihak terkait dengan perusahaan serta dapat mengelola likuiditas dana dalam rekening-rekening secara *online* melalui jaringan *internet* dengan menggunakan perangkat lunak *web browser* pada komputer.
- 1.6. **"Customer Service (CS)"** adalah petugas Bank yang berwenang untuk menangani kebutuhan Nasabah yang bersifat administratif dan tidak melibatkan keuangan.
- 1.7. **"Formulir MADINA Basic"** adalah formulir yang dipergunakan sebagai media untuk mengajukan permohonan penggunaan layanan MADINA Basic.
- 1.8. **"Hard Token"** adalah alat yang menjadi media yang digunakan oleh Nasabah untuk melakukan otorisasi transaksi dalam layanan MADINA.
- 1.9. **"Limit Nasabah"** adalah jumlah akumulasi nominal maksimal atas seluruh transaksi melalui MADINA Basic oleh Nasabah pada seluruh rekening Nasabah dalam satu hari. Limit ini ditentukan oleh Nasabah melalui Formulir MADINA Basic dan mendapat persetujuan dari cabang melalui BM/SBM/BOSM.
- 1.10. **"Limit Transaksi Nasabah"** adalah batas maksimal nominal per transaksi yang dilakukan Nasabah melalui MADINA Basic yang ditentukan oleh Bank.
- 1.11. **"mPasscode"** adalah rangkaian angka yang dikirim ke nomor *handphone* Nasabah yang telah terdaftar di MADINA atau pada layar *Hard Token*. Rangkaian angka ini perlu dimasukkan pada halaman setelah login dan halaman verifikasi transaksi.
- 1.12. **"Nasabah"** adalah badan yang memiliki rekening simpanan di Bank dan menggunakan layanan MADINA Basic untuk kepentingannya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank.
- 1.13. **"Nomor Referensi"** adalah nomor yang terbentuk secara otomatis pada saat transaksi finansial dijalankan dan berfungsi sebagai bukti terlaksananya transaksi dan sebagai dasar penelusuran apabila terjadi masalah yang berhubungan dengan transaksi tersebut.
- 1.14. **"Password"** adalah kode identifikasi pribadi yang terdiri dari 8 – 12 digit *alphanumeric*, bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah serta harus dicantumkan/diinput pada saat menggunakan layanan MADINA. Bersama-sama dengan *User ID*, *Password* digunakan untuk membuktikan bahwa yang bersangkutan berhak atas layanan MADINA.
- 1.15. **"Personal Unblocking Key (PUK)"** adalah fitur keamanan yang berfungsi melindungi perangkat Hard Token. PUK diperlukan untuk membuka Hard Token terkunci karena salah memasukkan password sebanyak tiga kali berturut-turut. PUK bersifat rahasia dan hanya diberikan kepada Nasabah pengguna layanan MADINA Basic.
- 1.16. **"Rekening"** adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan di Bank.
- 1.17. **"Transaksi"** adalah kegiatan yang mempengaruhi posisi keuangan perusahaan yang dapat diukur dengan satuan uang.
- 1.18. **"User MADINA"** adalah petugas yang ditunjuk oleh Nasabah dalam mengoperasikan layanan MADINA Basic khususnya dalam bertransaksi.
- 1.19. **"User ID MADINA"** adalah kode identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah yang harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan MADINA Basic. *User ID* harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan MADINA Basic.
- 1.20. **"User Maker"** adalah peran di MADINA yang bertugas untuk menginput transaksi. *User Maker* didaftarkan oleh Admin MADINA berdasarkan permohonan dan persetujuan yang diberikan oleh Nasabah pengguna layanan melalui Formulir MADINA Basic.
- 1.21. **"User Approver"** adalah peran di MADINA yang bertugas untuk menyetujui/meng-approve transaksi. *User Approver* didaftarkan oleh Admin MADINA berdasarkan permohonan dan persetujuan yang diberikan oleh Nasabah pengguna layanan melalui Formulir MADINA Basic.

TERMS AND CONDITIONS OF MUAMALAT DIGITAL INTEGRATED ACCESS (MADINA) BASIC

Article 1: Definitions

Unless otherwise specified in the Terms and Conditions of Muamalat Digital Integrated Access (MADINA) Basic ("Terms and Conditions"), the following terms shall have the meaning below:

- 1.1. "Admin MADINA" means Bank officers who function as operational support for MADINA services with Basic features outside of financial transactions, especially in creating and/or changing User Maker and User Approver data and managing MADINA accessibility based on written orders from the Customer using MADINA Basic services.
- 1.2. "Entity" means an entity/or institution, whether it is a legal entity or not, which according to the Applicable Regulations fulfills the requirements to become a MADINA Basic Customer.
- 1.3. "Bank" means PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, domiciled and having its head office in Jakarta.
- 1.4. "Branch" means a Bank work unit that is spread throughout Indonesia and functions to maintain accounts and carry out Customer instructions by following-up in accordance with applicable transaction provisions and procedures.
- 1.5. "Muamalat Digital Integrated Access (MADINA)" means part of the Bank's services that can be offered to the Customer with the Advanced and Basic feature option to conduct non-cash banking transactions that provide easy access to monitor their account activities, make transfers and payments to parties related to the company and can manage fund liquidity in accounts *online* via the *internet* network using *web browser* software on a computer.
- 1.6. "Customer Service (CS)" means a Bank officer authorized to handle Customer needs that are administrative in nature and do not involve finances.
- 1.7. "MADINA Basic Form" means a form used as a medium to apply for the use of MADINA Basic services.
- 1.8. "Hard Token" means a tool that becomes the media used by the Customer to authorize transactions in MADINA services.
- 1.9. "Customer Limit" means the maximum accumulated nominal amount for all transactions through MADINA Basic by the Customer on all Customer's accounts in one day. This Limit shall be determined by the Customer through the MADINA Basic Form and obtains approval from the branch through BM/SBM/BOSM.
- 1.10. "Customer Transaction Limit" means the maximum nominal limit per transaction conducted by Customer through MADINA Basic determined by the Bank.
- 1.11. "mPasscode" means a series of numbers sent to the Customer's mobile number that has been registered in MADINA or on the *Hard Token* screen. This series of numbers needs to be entered on the page after login and the transaction verification page.
- 1.12. "Customer" means an entity that has a savings account at the Bank and uses MADINA Basic services for its interests in accordance with the provisions stipulated by the Bank.
- 1.13. "Reference Number" means a number that is automatically generated when a financial transaction is executed and serves as proof of the implementation of the transaction and as a basis for tracing in case of problems related to the transaction.
- 1.14. "Password" means a personal identification code consisting of 8 – 12 digits *alphanumeric*, confidential and only known by the Customer and must be included/ inputted when using the MADINA services. Together with the *User ID*, the Password shall be used to prove that the person concerned is entitled to MADINA services.
- 1.15. "Personal Unblocking Key (PUK)" means a security feature that serves to protect Hard Token devices. PUK is required to unlock the Hard Token which is locked due to incorrect password input three consecutive times. PUK is confidential and only given to the Customer using MADINA Basic services.
- 1.16. "Account" means a tool to record the relevant financial transactions at the Bank.
- 1.17. "Transactions" means activities that affect the company's financial position which can be measured in units of money.
- 1.18. "MADINA User" means an officer appointed by the Customer in operating the MADINA Basic services, especially in transactions.
- 1.19. "MADINA User ID" means an identity code owned by each Customer that must be included/ inputted in every use of MADINA Basic services. *User ID* must be included/ inputted in every use of the MADINA Basic services.
- 1.20. "User Maker" means role in MADINA in charge of inputting transactions. User Maker shall be registered by the Admin MADINA based on the request and approval given by the service user Customer through the MADINA Basic Form.
- 1.21. "User Approver" means role in MADINA in charge of approving/consenting transactions. The User Approver shall be registered by the Admin MADINA based on the request and approval given by the Customer using the service through the MADINA Basic Form.

Article 2: Registration Requirements

- 2.1. The Customer shall fill in and sign the MADINA Basic form which can be obtained at the Branch.
- 2.2. He shall submit a copy of company identity and show the original.

Pasal 2 : Syarat Pendaftaran

- 2.1. Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir MADINA Basic yang dapat diperoleh di Cabang.
- 2.2. Menyerahkan copy identitas perusahaan dan menunjukkan aslinya.
- 2.3. Telah membaca, memahami, dan menandatangani ketentuan dan persyaratan MADINA Basic.
- 2.4. Mempunyai rekening Giro atau Tabungan yang disediakan khusus untuk Nasabah berbentuk Badan/Non-Perorangan di Bank.
- 2.5. Menyerahkan Surat Kuasa dari Direktur/Direksi Perseroan kepada Petugas/Pejabat/Karyawan dari Nasabah bila penandatanganan aplikasi pembukaan Layanan MADINA Basic tidak dilakukan oleh Direktur/Direksi Perseroan yang berwenang.
- 2.6. Nasabah mendaftarkan nama dan nomor telepon/handphone yang akan digunakan sebagai user dan penerima *mPasscode* ataupun pemegang Hard Token digunakan untuk keperluan transaksi Nasabah menggunakan layanan MADINA Basic ini

Pasal 3 : Ketentuan Umum

- 3.1. Layanan MADINA Basic adalah bagian dari layanan Bank yang dapat ditawarkan kepada Nasabah untuk melakukan transaksi perbankan non tunai, yang memberikan kemudahan akses untuk memonitor aktivitas rekeningnya, melakukan transfer dan pembayaran kepada para pihak terkait dengan perusahaan serta dapat mengelola likuiditas dana dalam rekening-rekening secara online melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak web browser pada komputer.
- 3.2. Nasabah tunduk pada ketentuan mengenai pengoperasian dan penggunaan MADINA Basic sebagaimana tercantum dalam Ketentuan & Persyaratan MADINA Basic serta Buku Pedoman (*User manual*) MADINA Basic.
- 3.3. Nasabah dengan ini menyatakan serta menjamin bahwa segala data/keterangan/dokumen/informasi/ Pernyataan apapun yang diberikan Nasabah kepada Bank berkenaan dengan pengajuan, perubahan data, penutupan, dan penggunaan layanan MADINA adalah lengkap, asli, benar dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya serta merupakan data/keterangan/dokumen/informasi/ Pernyataan terkini yang tidak/belum dilakukan perubahan dan masih berlaku. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul terkait dengan kelengkapan, keaslian, kebenaran dan kesesuaian data/keterangan/dokumen/informasi/ Pernyataan apapun yang diberikan Nasabah kepada Bank.
- 3.4. Bagi Nasabah yang telah diberikan *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan) untuk mengoperasikan layanan MADINA Basic, wajib mengoperasikan MADINA Basic sesuai dengan ketentuan layanan MADINA Basic dari Bank, termasuk ketentuan terkait kewenangan dan limit Nasabah. Penggunaan layanan MADINA Basic dilakukan oleh pihak yang berwenang sesuai dengan isian pada Formulir MADINA Basic. Nasabah bertanggung jawab penuh atas transaksi yang dilakukan melalui MADINA Basic termasuk *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan).
- 3.5. Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada Bank atas setiap perubahan yang berkaitan dengan perubahan user dan/atau perubahan pejabat yang berwenang di internal perusahaan Nasabah yang berpengaruh terhadap kewenangan sebagai *User* untuk melakukan transaksi untuk dan atas nama Nasabah.
- 3.6. Jurnal pembukuan yang dijalankan melalui MADINA Basic diberlakukan sama seperti transaksi perbankan lainnya yang dilakukan oleh Bank.
- 3.7. Bank berhak menghentikan layanan MADINA Basic apabila:
 - a. Nasabah mengajukan penghentian layanan MADINA Basic secara tertulis.
 - b. Rekening ditutup, baik oleh Bank maupun Nasabah sendiri.
 - c. Bank mengetahui atau tidak mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- 3.8. Dalam hal terjadi gangguan terhadap sistem MADINA Basic yang mengakibatkan sistem tersebut mati dan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya maka kedua belah pihak sepakat untuk kembali menggunakan sistem transaksi perbankan secara manual (non elektronik) melalui Cabang Bank.

Pasal 4 : Ketentuan Khusus

- 4.1. Bank memberikan akses kepada Nasabah untuk fitur *inquiry* mutasi rekening, pencetakan rekening koran, transaksi transfer, payroll, pembayaran dan fitur-fitur lainnya.
- 4.2. Dalam pengoperasian MADINA dengan fitur *Basic*, Bank akan memberikan *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan) kepada User MADINA Nasabah. *User ID*, *Password*, dan *Hard Token* (jika menggunakan) tersebut wajib dijaga kerahasiaannya dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 4.3. Nasabah wajib melakukan penggantian password ketika pertama kali login ke website MADINA serta melakukan penggantian password minimal setiap 30 hari. Sistem MADINA akan menampilkan halaman penggantian password secara berkala.
- 4.4. Nasabah dapat memilih untuk tidak menggunakan *Hard Token*. Jika demikian, maka sebagai metode pengamanan *mPasscode* dikirim ke nomor handphone yang telah didaftarkan berdasarkan Formulir MADINA Basic.
- 4.5. Nasabah wajib menjaga dan memelihara *Hard Token* (jika menggunakan) sesuai User Manual yang diberikan Bank.
- 4.6. Dalam hal *Hard Token* mengalami kerusakan, tidak berfungsi optimal, atau karena sebab-sebab lain karena kesalahan Nasabah dalam memelihara *Hard*

- 2.3. He shall have read, understood, and signed the terms and conditions of MADINA BASIC.
- 2.4. He shall have a Current Account or Savings account provided especially for the Customer in the form of Entity/Non-Individual at the Bank.
- 2.5. He shall submit a Power of Attorney from the Director/Board of Directors of the Company to the Official/Officer/Employee of the Customer if the signing of the application for opening the MADINA Basic Service is not made by the authorized Director/Board of Directors of the Company.
- 2.6. The Customer shall register the name and phone number/mobile phone that will be used as the user and recipient of the *mPasscode* or the *Hard Token* holder to be used for the purposes of the Customer's transaction using this MADINA Basic service.

Article 3: General Provisions

- 3.1. "MADINA Basic Service means part of the Bank's services that can be offered to the Customer to conduct non-cash banking transactions, which provides easy access to monitor their account activities, make transfers and payments to parties related to the Company and can manage fund liquidity in online accounts via the internet network using a web browser software on a computer.
- 3.2. The Customer shall be subject to the provisions concerning the operation and use of MADINA Basic as stated in the terms and conditions of the MADINA Basic Application & Requirements and Manual Book (*User manual*) of MADINA Basic.
- 3.3. The Customer hereby declare and ensure that all data/remarks/documents/informations/ and any statement given by the Customer to Bank related to submission, amendment, data changes, closing, and the use of MADINA is complete, authentic, true and according to actual condition as well as the latest data/remarks/documents/statement which not/yet changed and still valid. The Customer is obliged to take responsibility toward all consequences that arise related to completeness, authenticity, truth, and suitability of data/remarks/documents/informations/ and any statement given by the Customer to Bank.
- 3.4. For the Customers who have been given a *User ID*, *Password*, and *Hard Token* (if using) to operate the MADINA Basic services, must operate MADINA Basic according to the provisions of the MADINA Basic services of the Bank, including the provisions related to the authority and limits of the Customer. The use of MADINA Basic services shall be made by an authorized person in accordance with the filling in of the MADINA Basic Form. The Customer shall be fully responsible for transactions made through MADINA Basic including *User ID*, *Password*, and *Hard Token* (if using).
- 3.5. The Customer is required to notify the Bank in writing of any changes related to the change of user and/or Admin changes to the authorized officer in the Customer internal company that has affected to the authority as the User to conduct any transactions for and on behalf of the Customer.
- 3.6. Bookkeeping journals run through MADINA Basic shall be treated the same as other banking transactions conducted by the Bank.
- 3.7. The Bank shall have the right to terminate the MADINA Basic services if:
 - a. The Customer requests the termination of the MADINA Basic services in writing.
 - b. The account shall be closed, either by the Bank or by the Customer himself.
 - c. The Bank is aware or has reason to suspect that a fraud or a crime has been or will be committed.
- 3.8. In the event of a disturbance to the MADINA Basic system which causes the system to shut down and or not function properly, both parties agree to use the manual (non-electronic) banking transaction system back through Bank Branches.

Article 4: Special Provisions

- 4.1. The Bank provides access the Customer for account mutation inquiry features, printing of bank statements, transfer transactions, payroll, payment and other features.
- 4.2. In the operation of MADINA with Basic feature. The Bank will provide the *User ID*, *Password*, and *Hard Token* (if using) to the Customer MADINA User, the *User ID* *Password*, and the *Hard Token* (if using) must be kept confidential and are fully the responsibility of the Customer.
- 4.3. The Customer is required to change the password when he logs in to the MADINA website for the first time and change the password at least every 30 days. The MADINA system will display a password change page periodically.
- 4.4. The Customer may choose not to use the *Hard Token*. If so, then as a security method the *mPasscode* shall be sent to the registered mobile number based the MADINA Basic Form.
- 4.5. The Customer is obliged to keep and maintain the *Hard Token* (if using) according to the User Manual provided by the Bank.
- 4.6. In the event that the *Hard Token* is damaged, does not function optimally, or for other reasons due to the Customer's mistake in maintaining the *Hard Token*, the Customer may replace the *Hard Token* in accordance with the provisions required by the Bank.
- 4.7. The replacement of damaged and/or non-functioning *Hard Tokens* can be made by submitting an application to the Bank. The replacement cost for the *Hard Token* shall become the Customer's obligation if the *Hard Token* is exhausted or damaged due to the Customer's negligence/mistake.

- Token tersebut, Nasabah dapat melakukan penggantian Hard Token tersebut sesuai ketentuan yang disyaratkan Bank.
- 4.7. Penggantian Hard Token yang mengalami kerusakan dan/atau tidak berfungsi dapat dilakukan dengan cara membuat permohonan kepada Bank. Biaya penggantian atas penggantian Hard Token tersebut menjadi kewajiban Nasabah bila hardtoken habis baterai atau kerusakan Hard Token akibat kelalaian/kesalahan Nasabah.
- 4.8. *User* / petugas yang ditunjuk oleh Nasabah dalam mengoperasikan layanan MADINA Basic, dibagi berdasarkan fungsi dan tingkatan/level sebagaimana tercantum dalam formulir MADINA yaitu :
- User Maker* (Pelaksana /Data Entry)
Petugas yang berwenang untuk melakukan input transaksi dan pembayaran.
 - User Approver* (Penyetuju)
Petugas yang berwenang untuk melakukan otorisasi transaksi yang dibuat oleh *User Maker*.
- Kedua User di atas dapat melihat saldo, mutasi rekening, status transaksi, dan informasi perbankan lainnya.
- 4.9. Setiap perubahan pejabat/ petugas yang berwenang dalam level User MADINA sesuai fungsi dan tingkatan/level wajib disampaikan oleh Nasabah kepada Bank secara tertulis melalui Formulir MADINA Basic.
- 4.10. Dalam hal terjadi transaksi yang dilakukan melalui MADINA Basic oleh pejabat yang sudah tidak memiliki kewenangan akibat perubahan pejabat di lingkungan internal Nasabah dan Nasabah tidak segera memberitahukan perubahan tersebut maka, segala risiko atas transaksi yang dilakukan oleh pejabat yang tidak lagi berwenang tersebut adalah sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 4.11. Bank tidak bertanggungjawab atas segala kerugian dan/atau tuntutan dari Nasabah atas dijalkannya transaksi tersebut secara sistem oleh Bank bila Nasabah belum/tidak melaporkan adanya perubahan kewenangan atas pejabat terkait sebagai *user* sebelum transaksi tersebut dilakukan.
- 4.12. Pengiriman data payroll oleh Nasabah harus mengikuti format standar yang ditetapkan oleh Bank.
- 4.13. Proses pengiriman data payroll tersebut oleh Nasabah harus melalui mekanisme *Maker* dan *Approver*.
- 4.14. Setiap instruksi finansial (perintah transaksi) yang dilakukan Nasabah melalui layanan MADINA Basic tidak dapat dibatalkan.
- 4.15. Setiap transaksi yang melalui layanan MADINA Basic akan mendapat nomor referensi sebagai bukti transaksi.
- 4.16. Pada setiap transaksi finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput User MADINA dan User MADINA wajib memeriksa kembali terhadap data yang telah diinput sebelum transaksi finansial tersebut dijalankan.
- 4.17. User Approver MADINA Nasabah selain menginput User ID dan Password wajib pula menginput angka yang dihasilkan dari mPassCode sebagai tanda persetujuan atas instruksi transaksi finansial.
- 4.18. Setiap perintah transaksi melalui MADINA Basic yang dilakukan oleh User Maker dan mendapatkan persetujuan dari User Approver tersimpan dalam pusat data Bank dan menjadi data yang sah sebagai bukti instruksi dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan transaksi yang dimaksud.
- 4.19. Bank hanya menjalankan instruksi transaksi dari Nasabah yang sah bila penggunaan User ID, Password, mPassCode sesuai atau diterima oleh sistem. Bank tidak berkewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID, Password dan mPassCode oleh Nasabah atau menilai dan membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi transaksi dimaksud. Seluruh instruksi transaksi yang telah sesuai dengan prosedur tahapan transaksi dalam MADINA Basic adalah sah mengikat dan menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 4.20. Untuk transaksi dengan tanggal efektif hari ini, Nasabah tidak dapat membatalkan semua transaksi yang telah diotorisasi oleh Nasabah dengan menggunakan mPassCode dan mendapat konfirmasi dari Nasabah karena dalam waktu yang sama Bank langsung memproses instruksi tersebut.
- 4.21. Nasabah dapat mencetak (print out) bukti transaksi finansial yang dilakukan pada MADINA Basic dari komputer yang digunakan oleh Nasabah. Bukti transaksi (perintah) Nasabah akan tercatat dalam rekening giro (jika dicetak).
- 4.22. Nasabah dapat melakukan transaksi finansial melalui MADINA Basic apabila saldo rekening Nasabah mencukupi. Apabila saldo rekening Nasabah tidak mencukupi, maka MADINA Basic secara sistem tidak dapat menjalankan instruksi dari Nasabah.
- 4.23. Dalam hal transaksi transfer dana dalam mata uang berbeda menggunakan kurs Telegraphic Transfer (TT) yang berlaku di Bank.
- 4.24. Informasi nilai tukar valuta asing, equivalent rate, nisbah bagi hasil dan nilai instrumen keuangan lainnya yang merupakan kutipan informasi dari bursa atau market yang disediakan di Bank hanya merupakan indikasi dari kurs, kutipan atau informasi yang sebenarnya dapat berubah sewaktu-waktu dan dilakukan oleh Bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- 4.25. Nasabah wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah.
- 4.26. Setiap instruksi transaksi finansial dari Nasabah yang tersimpan pada pusat data Bank dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada catatan, tape/cartridge, print out komputer, komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara Bank dan Nasabah, merupakan alat bukti yang sah.
- 4.8. *The user/ officer appointed by the Customer in operating the MADINA Basic services shall be divided based on the function and level as stated in the MADINA form, namely:*
- User Maker* (Executor / Data Entry)
An officer authorized to input transactions and payments.
 - User Approver* (approver)
An officer authorized to authorize the transaction made by *User Maker*.
- Both users above can view balances, account mutations, transaction statuses, and other banking information.
- 4.9. Any change of authorized officials/officers at the MADINA User level according to the function and level shall be submitted by the Customer to the Bank in writing through the MADINA Basic Form.
- 4.10. In the event that a transaction is made through MADINA Basic by an officer who no longer has the authority due to a change in the officers in the Customer internal and the Customer does not immediately notify such change, then all transaction risks that were conducted by the officers who are no longer authorized shall be the full responsibility of the Customer
- 4.11. The Bank shall not be responsible for all losses and/or claims from the Customer for the implementation of the transaction in a system manner by the Bank if the Customer has not/does not report any such change of authority of the relevant officers as user before the transaction is conducted.
- 4.12. Any delivery of payroll data by the Customer must follow the standard format determined by the Bank.
- 4.13. The delivery process of the payroll data by the Customer must go through the *Maker, and Approver* mechanism.
- 4.14. Every financial instruction (transaction order) made by the Customer through the MADINA Basic services shall be irrevocable.
- 4.15. Every transaction through the MADINA Basic services will receive a reference number as proof of the transaction.
- 4.16. In every financial transaction, the system will always confirm the data inputted by the MADINA User and the MADINA User must re-check the data that has been inputted before the financial transaction is executed.
- 4.17. The MADINA Customer User Approver, in addition to inputting the User ID and Password, he must also input the number generated from the mPassCode as a sign of approval of the financial transaction instructions.
- 4.18. Every transaction order through MADINA Basic made by the User Maker and obtaining approval from the User Approver shall be stored in the Bank's data center and become valid data as proof of instructions from the Customer to the Bank to conduct the relevant transaction.
- 4.19. The Bank shall only carry out transaction instructions from valid Customers when using the User ID, Password, mPassCode in accordance with or received by a system. The Bank is not obligated to examine or investigate the authenticity or validity or authority of the User ID, Password and mPassCode users by the Customer or to assess and prove the accuracy or completeness of the said transaction instructions. All transaction instructions that have been in accordance with the transaction stage procedures in MADINA Basic shall be legally binding and become the responsibility of the Customer.
- 4.20. For transactions with today's effective date, the Customer cannot cancel all transactions that have been authorized by the Customer using the mPassCode and receive confirmation from the Customer because at the same time the Bank immediately processes the instruction.
- 4.21. The Customer may print (print out) proof of financial transactions carried out on MADINA Basic from the computer used by the Customer. The Customer's proof of transaction (order) will be recorded in the current account (if printed).
- 4.22. The Customer may conduct financial transactions through MADINA Basic if the Customer's account balance is sufficient. If the Customer's account balance is insufficient, then MADINA Basic is systemically unable to carry out the instructions from the Customer.
- 4.23. In the event of fund transfer transactions in different currencies, it shall use the Telegraphic Transfer (TT) exchange rate prevailing at the Bank.
- 4.24. Information on foreign exchange rates, equivalent rates, profit-sharing ratios and the value of other financial instruments which are excerpts of information from the stock exchange or market provided at the Bank shall only be an indication of the actual exchange rate, excerpt or information that can change at any time and carried out by the Bank without prior notice.
- 4.25. The Customer is obliged and responsible for ensuring the accuracy and completeness of the transaction instructions. The Bank shall not be responsible for any consequences arising from incomplete, unclear data or inaccuracy of instructions from the Customer.
- 4.26. Every financial transaction instruction from the Customer saved in the Bank's data center in any form, including but not limited to notes, tape/cartridges, computer printouts, electronically transmitted communications between the Bank and the Customer, shall be valid evidence.
- 4.27. The Customer agrees that all communications and instructions from the Customer received by the Bank shall be valid evidence, even if no written documents are made or signed documents are issued. In the event that MADINA Basic services cannot be used, such as system, communication and other disturbances, the Customer may contact the Corporate Helpdesk to inquire about the cause of the disturbance.
- 4.28. The Bank shall not be responsible for all losses and/or claims from the Customer on any transaction in the MADINA Basic services conducted/occurred due to any mistakes from the Customer himself, both

- 4.27. Nasabah menyetujui bahwa semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah yang diterima oleh Bank merupakan alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani. Dalam hal layanan MADINA Basic tidak dapat digunakan seperti gangguan sistem, komunikasi dan lainnya, maka Nasabah dapat menghubungi Helpdesk Corporate untuk menanyakan perihal penyebab gangguannya.
- 4.28. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian dan/atau tuntutan dari Nasabah atas setiap transaksi dalam layanan MADINA Basic yang dilakukan Nasabah/terjadi **karena adanya kesalahan yang dilakukan Nasabah sendiri**, baik yang dilakukan oleh User Maker ataupun User Approver yang ditunjuk oleh Nasabah.
- 4.29. Perintah/instruksi pembayaran dan atau pemindahan dana elektronik yang dilakukan oleh Nasabah merupakan data dan bukti transaksi yang sah sesuai ketentuan yang berlaku termasuk tapi tidak terbatas pada UU ITE dan menjadi tanggung jawab Nasabah sepenuhnya.

Pasal 5 : USER ID, Password, dan Hard Token (jika menggunakan) MADINA

- 5.1. *User ID, Password, dan Hard Token* merupakan kode rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah.
- 5.2. Nasabah wajib mengamankan *User ID, Password, dan Hard Token* MADINA.
- 5.3. Dalam hal Nasabah mengetahui atau menduga *User ID* dan Password telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang maka Nasabah wajib segera melakukan perubahan Password. Apabila karena sesuatu sebab *User ID* tidak dapat melakukan perubahan Password maka Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank untuk dilakukan perubahan password. Dalam hal Bank belum menerima pemberitahuan secara tertulis dari Nasabah, segala perintah, transaksi dan komunikasi berdasarkan penggunaan *User ID* dan Password oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
- 5.4. Pengguna *User ID* dan Password mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah, sehingga karenanya pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna *User ID* dan Password dalam setiap perintah atas transaksi MADINA Basic juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah kepada Bank untuk melaksanakan transaksi namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.
- 5.5. Segala penyalahgunaan *User ID, Password, dan Hard Token* MADINA merupakan tanggung jawab Nasabah. Bank tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan yang mungkin timbul baik dari pihak lain maupun Nasabah sendiri yang muncul akibat penyalahgunaan *User ID, Password, dan Hard Token* MADINA oleh pejabat internal Nasabah dan/atau pihak lainnya yang terjadi karena kelalaian Nasabah sendiri.
- 5.6. Nasabah diwajibkan untuk menggunakan, menjaga, dan memelihara *Hard Token* sesuai User Manual agar tidak rusak.

Pasal 6 : Penghentian Akses Layanan MADINA

- 6.1. Akses layanan MADINA akan dihentikan oleh Bank apabila:
- Nasabah mengajukan penghentian layanan MADINA Basic secara tertulis.
 - Nasabah menutup semua rekening yang ada di Bank.
 - Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
- 6.2. Untuk melakukan aktivitas kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas Nasabah dapat menghubungi Kantor Cabang Bank terdekat untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai prosedur aktivasi kembali layanan MADINA Basic.

Pasal 7 : Biaya

- 7.1. Nasabah dengan ini memberikan kuasa dan wewenang kepada Bank untuk membebankan Rekening dengan biaya transaksi sebagaimana terdapat pada Formulir MADINA Basic dan biaya administrasi bulanan fasilitas layanan MADINA yang akan ditentukan kemudian selama Nasabah masih menggunakan fasilitas MADINA yang besarnya tergantung pada fitur MADINA yang diinginkan, kompleksitas transaksinya serta kesepakatan bersama antara Bank dan Nasabah.
- 7.2. Biaya tersebut pada ayat 7.1. berlaku dan mulai dibebankan terhitung sejak ditandatanganinya surat aplikasi ini.
- 7.3. Biaya tersebut pada ayat 7.1. sewaktu-waktu dapat dilakukan perubahan yang pelaksanaannya akan diberitahukan terlebih dahulu kepada Nasabah selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelumnya.
- 7.4. Biaya pada ayat 7.1. tersebut di luar biaya transaksi yang dilakukan Nasabah bila Nasabah menggunakan fitur Muamalat MADINA Basic untuk bertransaksi.
- 7.5. Biaya pada ayat 7.1. tersebut di luar biaya Hard Token jika Nasabah memilih menggunakan Hard Token untuk User MADINA.
- 7.6. Nasabah dikenakan biaya penggantian Hard Token jika Hard Token terbukti rusak atau hilang.

Pasal 8 : Force Majeure

Bank tidak bertanggungjawab atas tidak terlaksananya perintah dari Nasabah 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 atau system Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan MADINA, web browser, system atau transaksi yang tidak berfungsi,

conducted by the User Maker and the User Approver appointed by the Customer.

- 4.29. Payment orders/instructions and or electronic fund transfers made by the Customer shall be valid transaction data and evidence in accordance with applicable regulations including but not limited to the ITE Law and shall be the full responsibility of the Customer.

Article 5: USER ID, Password, and Hard Token (if using) MADINA

- 5.1. The *User ID, Password, and Hard Token* shall be confidential codes and the authority to use them shall be at the Customer.
- 5.2. The Customer shall secure the *User ID, Password, and Hard Token* of MADINA.
- 5.3. In the event that the Customer is aware or suspects that the *User ID* and Password has been known by another person who is not authorized, the Customer must immediately change the Password. If for any reason the User ID is unable to change the *Password*, the Customer is obliged to immediately notify the Bank, prior to its receipt of the change of password. In the event that the Bank does not receive the written notification by the authorized Bank Officer of the Customer, all orders, transactions and communications based on the use of the *User ID* and Password by unauthorized parties shall be the full responsibility of the Customer.
- 5.4. The user of the *User ID* and Password shall have the same legal force as the written order signed by the Customer, so therefore the user hereby represents that the user of *User ID* and Password in any order on the MADINA Basic transaction is also an authorization from the Customer to the Bank to conduct the transaction, but not limited to debit the Customer's account both in the execution of the ordered transaction and for payment of the transaction cost which has been and or will be determined later by the Bank.
- 5.5. Any misuse of the *User ID, Password, and Hard Token* of MADINA shall be the responsibility of the Customer. The Bank shall not be responsible for all claims that may arise either from other parties or the Customer himself arising as a result of misuse of the *User ID, Password, and Hard Token* of MADINA by the Customer internal officers and/or other parties occurred due to the Customer's negligence himself.
- 5.6. The Customer is required to use, keep, and maintain the *Hard Token* according to the User Manual so that they are not damaged.

Article 6: Termination of Service Access to MADINA

- 6.1. The service Access to MADINA will be terminated by the Bank if:
- The Customer proposes to terminate MADINA Basic services in writing.
 - The Customer closes all accounts at the Bank.
 - The Bank is aware or has reason to suspect that a fraud or a crime has been or will be committed.
- 6.2. To carry out activities again due to the termination of service access mentioned above, the Customer may contact the nearest Bank Branch Office to obtain further information on re-activation procedure of the MADINA Basic services.

Article 7 : Fees

- 7.1. The Customer hereby grant power and authority the Bank to charge the Account with transaction fees as contained in the MADINA Basic Form and the monthly administration fee for the MADINA service facility which will be determined later as long as the Customer is still using the MADINA facility, the amount of which shall depend on the desired MADINA feature, the complexity of the transaction and the mutual agreement between the Bank and the Customer.
- 7.2. The fees in paragraph 7.1. shall take effect and begin to be charged effective as of the signing of this application letter.
- 7.3. The fees in paragraph 7.1. shall be subject to review at any time, the implementation of which will be notified in advance to the Customer at the latest 30 (thirty) business days in advance.
- 7.4. The fees in paragraph 7.1. shall be excluding transaction fees made by the Customer when the Customer uses the Muamalat MADINA Basic feature for transactions.
- 7.5. The fees in paragraph 7.1. shall be excluding the Hard Token fee if the Customer chooses to use the Hard Token for the MADINA User.
- 7.6. The Customer shall be charged a Hard Token replacement fee if the Hard Token is proven to be damaged or lost.

Article 8: Force Majeure

The Bank shall not be responsible for the failure to carry out orders from the Customer either partially or wholly due to events or causes beyond the control or ability of the Bank including but not limited to any disturbances of computer viruses or Trojan Horses system or harmful components that may interfere with MADINA services, web browsers, non-functioning systems or transactions, electricity disturbances, telecommunication disturbances, government policies and other events or causes beyond the control or ability of the Bank.

Article 9 : Miscellaneous

- 9.1. Any evidence of Customer's order through MADINA Basic services shall be a mutation recorded in the Current Account, if printed.

gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

Pasal 9 : Lain-lain

- 9.1. Bukti perintah Nasabah melalui layanan MADINA Basic adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran jika dicetak.
- 9.2. Apabila Nasabah mengalami kendala/ keluhan terkait layanan MADINA, Nasabah dapat menyampaikan kepada Bank secara lisan melalui Call Center SalaMuamalat : 1500016 dan +6221 80668033 untuk Nasabah dari luar Negeri, maupun secara tertulis melalui: Kantor Cabang Bank Muamalat, Email ke salamuamalat@bankmuamalat.co.id, Official Whatsapp - Live Chat SALMA : 0812-8065-1800, Official Sosial Media Bank Muamalat, dan Website Bank Muamalat: www.bankmuamalat.co.id. Nasabah wajib memberikan data dan/ atau menyertakan dokumen-dokumen pendukung: Bukti Identitas Nasabah, Bukti kepemilikan rekening Nasabah, Bukti Transaksi, Kronologi detail pengaduan. Waktu penerimaan dan respon pengaduan serta batas penyelesaian pengaduan adalah sesuai dengan ketentuan penanganan keluhan Nasabah yang berlaku di Bank.
- 9.3. Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan memberitahukan terlebih dahulu kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
- 9.4. Dengan menandatangani Syarat dan Ketentuan layanan MADINA Basic ini, Nasabah pengguna layanan MADINA Basic memberikan persetujuan kepada Bank untuk menghubungi Nasabah dalam rangka menginformasikan program-program, perubahan fitur produk dan perubahan biaya yang menjadi kewajiban bagi Nasabah, dalam bentuk dan melalui sarana komunikasi yang ditentukan oleh Bank.
- 9.5. Penyampaian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat-4 diatas dapat dilakukan oleh Bank melalui media telekomunikasi misalnya, telepon, sms blast ataupun electronic mail.
- 9.6. Nasabah tunduk kepada ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.
- 9.7. Apabila terdapat perselisihan-perselisihan yang timbul atas Layanan MADINA, Nasabah dan Bank sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Apabila dalam jangka waktu 30 hari kalender dari musyawarah tersebut tidak tercapai kata mufakat maka Bank dan Nasabah sepakat memilih penyelesaian perselisihan tersebut melalui Pengadilan Agama Agama dengan memilih tempat kedudukan yang umum dan tetap pada Kantor Kepaniteraan Pengadilan Agama yang wilayahnya meliputi keberadaan cabang Bank yang memberikan layanan MADINA ini.
- 9.8. Kuasa-kuasa baik yang tersurat dalam syarat dan ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah masih memperoleh layanan MADINA Basic atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah kepada Bank.

Saya/kami menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan aplikasi MADINA Basic maupun ketentuan yang berlaku dari waktu ke waktu dan ditentukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, tbk.

.....

Nasabah

Materai 10.000,-

(.....) (.....) (.....)

- 9.2. If the Customer had difficulty/ complaint related MADINA services, the Customer can submit complaint verbally through: SalaMuamalat Call Center : 1500016 and +6221 80668033 for overseas customers, or by written through: Bank Muamalat branch office, Email salamuamalat@bankmuamalat.co.id, Official Whatsapp - Live Chat SALMA : 0812-8065-1800, Official Sosial Media Bank Muamalat, and Bank Muamalat Website: www.bankmuamalat.co.id. Complaint receipt and response time and also complaint resolution according to provision of customer handling complaint which applied in Bank.
- 9.3. The Bank may amend these terms and conditions at any time by notifying the Customer in advance in any form and by any means.
- 9.4. By signing these Terms and Conditions of MADINA Basic services, the Customer using the MADINA Basic services gives approval the Bank to contact the Customer in order to inform the programs, changes in product features and changes in fees that are obligatory for the Customer, in the form and through the means of communication determined by the Bank.
- 9.5. The information as referred to in Article 9 paragraph 4 above can be submitted by the Bank through telecommunication media, for example, telephone, sms blast or electronic mail.
- 9.6. The Customer shall be subject to the provisions that apply to the Bank as well as the terms of account opening and the terms of a joint account, including any changes that will be notified in advance by the Bank in any form and means.
- 9.7. If there are disputes that arise over MADINA services, the Customer and the Bank agreed to be resolved by deliberation to reach consensus. If within the period 30 calendar day the agreement of dispute cannot be reached, the Customer and the Bank agree to choose a resolution through the Religious Court and to choose a general and permanent domicile at Religious Court Secretariat Office which covered the area on the Branch banks which provides this MADINA services.
- 9.8. The powers of attorney written in these terms and conditions shall be valid powers of attorney that will not expire as long as the Customer is still receiving MADINA Basic services or there are still other obligations from the Customer to the Bank.

I/we represent to be subject to the terms and conditions of the MADINA Basic application as well as the conditions that apply from time to time and are determined by PT. Bank Muamalat Indonesia, tbk.

.....

Customer

Stamp of duty 10.000,-

(.....) (.....) (.....)