

## Persyaratan dan Ketentuan Layanan Internet Banking HSBCNet

### 1. Pendahuluan

1.1 HSBCnet akan diatur sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku untuk Layanan ("Persyaratan Layanan") dan yang akan menggantikan semua perjanjian sebelumnya antara Para Pihak terkait HSBCnet. Jika terdapat pertentangan antara persyaratan yang berlaku, maka urutan prioritas berikut akan diterapkan:

- (a) Ketentuan Negara yang berlaku;
- (b) E-Term Tambahan;
- (c) E-Term Umum; dan
- (d) setiap Persyaratan Layanan.

1.2 E-Term dapat disetujui dengan membuat sejumlah salinan Formulir Aplikasi terkait, yang secara keseluruhan akan membentuk satu dokumen

1.3 Referensi ke bentuk tunggal mencakup bentuk jamak dan sebaliknya. Judul klausul dicantumkan hanya demi kepraktisan dan tidak akan mempengaruhi interpretasi.

### 2. Definisi

- **Pemegang Rekening** berarti pihak yang setuju untuk rekening / layanan mereka disertakan dalam HSBCnet dari Profil Pemilik.
- **Formulir Aplikasi** adalah formulir persetujuan Pemilik Profil atas ketetapan HSBCnet oleh Bank Profil.
- **Orang Berwenang** adalah orang yang telah diberi wewenang oleh Pemilik Profil (baik sendiri maupun bersama orang lain) untuk memberikan Instruksi dan/atau melakukan tindakan atas nama Pemilik Profil.
- **Ketentuan Negara** adalah persyaratan tertentu yang menambah dan/atau mengubah E-Term untuk setiap wilayah hukum terkait.
- **HSBCnet** adalah sistem perbankan elektronik Grup.
- **E-Terms** adalah E-Term Umum, E-Term Tambahan yang berlaku, dan Ketentuan Negara yang berlaku.
- **E-Term Umums** adalah persyaratan dan ketentuan ini.
- **Grup** adalah HSBC Holdings plc, anak perusahaannya, badan hukum terkait, entitas dan usaha asosiasi, serta cabangnya.
- **Penyedia Infrastruktur** adalah pihak ketiga yang menyediakan infrastruktur pasar bersama yang diperlukan Pihak terkait untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan E-Term, termasuk system komunikasi, kliring, penyelesaian, atau pembayaran, maupun bank perantara atau koresponden.

- **Instruksi** adalah komunikasi apa pun yang diterima Bank Profil melalui HSBCnet yang telah atau tampaknya telah diberikan oleh Orang Berwenang.
- **Kehilangan** adalah segala jenis kehilangan, kerusakan, kewajiban, biaya, klaim, tuntutan, dan pengeluaran, baik dapat diduga maupun tidak.
- **Pihak** adalah Pemilik Profil atau Bank Profil.
- **Bank Profil** adalah anggota Grup yang menyediakan HSBCnet bagi Pemilik Profil.
- **Pemilik Profil** adalah pihak yang diberi akses ke HSBCnet oleh Bank Profil.
- **Tindakan Keamanan** adalah tindakan yang diperlukan untuk memastikan keamanan E Channel sebagaimana mungkin telah diberikan kepada Pemilik Profil oleh Bank Profil dari waktu ke waktu.
- **Layanan** adalah layanan perbankan atau layanan terkait yang disediakan dan diakses melalui HSBCnet.
- **E-Term Tambahan** adalah persyaratan dan ketentuan yang terkait dengan layanan HSBCnet tertentu, serta menggabungkan persyaratan dan ketentuan ini.

### 3. Instruksi

3.1 Pemilik Profil setuju untuk memberikan Instruksi dalam bentuk yang disarankan Bank Profil agar digunakan dari waktu ke waktu, dan Bank Profil tidak akan diwajibkan untuk bertindak sesuai Instruksi yang diberikan dalam bentuk lain.

3.2 Selama Pemilik Profil mengikuti Tindakan Keamanan-nya, Bank Profil berhak untuk bergantung pada setiap Instruksi dan Bank Profil dapat memperlakukan seluruh Instruksi yang diterima adalah resmi dan sah. Pemilik Profil bertanggung jawab untuk menyiapkan profil-nya pada EChannels sesuai dengan mandat dan pengendalian internal-nya sendiri. Baik Bank Profil maupun setiap anggota lain dari Grup tidak memiliki kewajiban untuk meninjau apakah ada konflik antara Instruksi dengan instruksi lain atau mandat Pemilik Profil atau Pemegang Rekening. Profil Bank dapat menolak atau menunda untuk bertindak atas suatu Instruksi apabila Bank Profil meragukan legalitas, keaslian atau otorisasi Instruksi tersebut.

3.3 Para Pihak setuju untuk mematuhi Tindakan Keamanan. Pemilik Profil harus menetapkan, mempertahankan, serta meninjau tindakan keamanan internalnya yang sesuai untuk penggunaan dan akses ke HSBCnet, termasuk penginstalan dan pembaruan perangkat lunak antivirus yang berkelanjutan. Pemilik Profil bertanggung jawab untuk memastikan penerapan Tindakan Keamanan yang sesuai saat menyampaikan Instruksi.

3.4 Pemilik Profil harus segera memperoleh, menyimpan, memperbarui, dan menginstal (jika sesuai) peralatan, perangkat lunak, fasilitas telekomunikasi, jaringan, sambungan, patch, rilis, dan/atau pembaruan yang diharuskan Bank Profil agar diperoleh dan digunakan Pemilik Profil, atau yang disediakan Bank Profil bagi Pemilik Profil sehubungan dengan aksesnya ke HSBCnet. Pemilik Profil

bertanggung jawab untuk memperoleh dan mengelola perangkat lunak dan peralatan computer yang diperlukan agar dapat mengakses dan menggunakan HSBCnet.

3.5 Pemilik Profil tidak boleh mengubah, merekayasa balik, menyalin (kecuali sejauh yang diperlukan untuk penggunaan berizin), mempublikasikan, atau memberikan produk maupun layanan yang disediakan oleh Bank Profil kepada pihak ketiga, termasuk HSBCnet atau perangkat lunak maupun materi yang disediakan sebagai bagian dari produk atau layanannya.

#### **4 Jaminan, Pernyataan, dan Upaya**

4.1 Pemilik Profil berupaya untuk:

(a) memberikan semua dokumen dan informasi lain yang secara wajar diminta oleh Bank Profil dari waktu ke waktu dalam kaitannya dengan EChannel; dan

(b) segera memberi tahu Bank Profil jika mengetahui telah terjadi pencurian, penipuan, aktivitas melanggar hukum, kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan lain dalam kaitannya dengan EChannel.

4.2 Jika Pemilik Profil menggunakan atau mengakses HSBCnet dalam kaitannya dengan rekening pihak ketiga, maka Pemilik Profil menyatakan dan menjamin bahwa pihak ketiga telah memberi wewenang yang sesuai untuk melakukannya.

4.3 Baik Bank Profil maupun anggota Grup lain tidak bertanggung jawab atas Kehilangan yang terjadi akibat tindakan atau kelalaian Penyedia Infrastruktur, namun akan bekerja sama dengan Pemilik Profil dalam pemulihan Kehilangan tersebut.

4.4 Bank Profil dapat menanggukkan HSBCnet karena alasan pemeliharaan atau alasan lain jika secara wajar menganggapnya perlu. Jika dapat dilakukan dengan mudah, Bank Profil akan menyampaikan pemberitahuan sebelumnya yang wajar kepada Pemilik Profil tentang penanggukan tersebut.

#### **5. Biaya dan tagihan**

Pemilik Profil harus membayar biaya, tarif, tagihan, bunga, dan pengeluaran kepada Bank Profil sehubungan dengan HSBCnet sebagaimana ditetapkan oleh atau disetujui bersama Bank Profil berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang berlaku untuk Layanan.

#### **6. Perubahan**

Bank Profil dapat melakukan perubahan pada E-Term yang akan berlaku setelah berakhirnya pemberitahuan 45 hari kepada Pemilik Profil. Pemberitahuan dapat disampaikan kepada Pemilik Profil secara tertulis atau dengan mempublikasikan perubahan tersebut di [www.hsbcnet.com](http://www.hsbcnet.com). Namun dalam kondisi tertentu, Bank Profil dapat setiap saat melakukan perubahan pada E-Term untuk mematuhi undang-undang atau peraturan, yang akan segera berlaku dengan pemberitahuan kepada Pemilik Profil.

#### **7. Pengakhiran**

7.1 Pihak mana pun dapat mengakhiri salah satu maupun semua E-Term dan/ atau HSBCnet dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya kepada pihak lain. Kewajiban apa pun kepada Bank Profil akan segera jatuh tempo dan harus dibayar saat E-Term dihentikan.

7.2 Tergantung pada pembatasan hukum atau peraturan yang berlaku, Pihak mana pun dapat segera mengakhiri salah satu maupun semua E-Term dan/atau HSBCnet jika:

- (a) Pihak lain melakukan pelanggaran material terhadap E-Term yang tidak mampu memberikan ganti rugi atau tidak diberi ganti rugi dalam jangka waktu yang wajar;
- (b) Pihak lain mengalami kebangkrutan; atau
- (c) Pihak tersebut dilarang atau mungkin dilarang melakukan kewajibannya berdasarkan E-Term.

7.3 Klausul 7.3 dan 3.5 akan tetap berlaku meskipun E-Term diakhiri.

7.4 Jika Layanan diakhiri, Persyaratan Layanan akan tetap berlaku sejauh yang diperlukan untuk memberikan pengaruh terhadap E-Term.

#### Langkah-Langkah Pengamanan HSBCNet

Dokumen ini mengatur tindakan keamanan (yang isinya dapat direvisi atau diubah oleh HSBC Group dari waktu ke waktu) untuk sistem perbankan elektronik ("HSBCnet") yang disediakan oleh anggota grup HSBC ("Bank Profil") kepada nasabahnya ("Pemilik Profil").

#### **Langkah-langkah Pengamanan Bank Profil:**

1. Bank Profil harus menerapkan sejumlah tindakan untuk menolak akses oleh pihak luar yang tidak sah ke lingkungan tempat layanan Internet miliknya beroperasi.
2. Bank Profil harus memastikan sistemnya dikontrol secara ketat, termasuk memiliki program keberlanjutan bisnis.
3. Sebagai bagian dari langkah keamanan Bank Profil, pengguna yang diotorisasi oleh Pemilik Profil ("Pengguna") yang mengakses HSBCnet EChannel dapat ditangguhkan secara otomatis apabila tidak login ke HSBCnet dalam jangka waktu 6 bulan. Jika profil HSBCnet tidak diakses oleh Pengguna dalam jangka waktu 18 bulan, profil HSBCnet juga dapat ditangguhkan.
4. Jika metode autentikasi biometrik (contohnya, pemindaian sidik jari atau pengenalan wajah) digunakan untuk mengakses HSBCnet dari perangkat seluler, Bank Profil dan entitas HSBC terkait yang menyediakan aplikasi ke perangkat seluler, memiliki hak untuk menghapus fitur autentikasi biometric kapan saja dan, jika perlu, tanpa pemberitahuan jika terdapat masalah keamanan perangkat. Dalam keadaan normal, autentikasi melalui perangkat seluler masih dapat dilakukan menggunakan metode lainnya yang tersedia.

#### **Langkah-langkah Pengamanan Pemilik Profil:**

1. Pemilik Profil hanya boleh mengakses HSBCnet menggunakan metode autentikasi yang ditentukan oleh Bank Profil.

2. Pemilik Profil harus memastikan bahwa semua Pengguna menyimpan kredensial keamanan (kata sandi, jawaban yang mudah diingat, jawaban keamanan, PIN Perangkat Keamanan, kata sandi/PIN perangkat seluler, atau kredensial keamanan lainnya yang diperlukan untuk mengakses EChannel, sebagaimana berlaku) dengan aman dan rahasia sepanjang waktu dan tidak memfasilitasi penggunaan kredensial ini secara tidak sah. Khususnya, Pemilik Profil harus tidak boleh memberikan kredensial keamanan apa pun atau akses ke HSBCnet dengan pihak ketiga mana pun kecuali penyedia layanan pihak ketiga yang diatur saat Pemilik Profil telah memberikan wewenang.
3. Pemilik Profil bertanggung jawab untuk memilih Penggunaanya secara cermat, dengan mempertimbangkan bahwa Pengguna tersebut akan diberikan akses ke berbagai kemampuan, termasuk memberikan hak atas rekening atau layanan lain dan mengirimkan perintah terkait dengan rekening atau layanan tersebut.
4. Pemilik Profil harus segera memberi tahu Bank Profil jika Perangkat Keamanan hilang atau dicuri.
5. Pemilik Profil harus:
  - (a) segera mengambil tindakan yang sesuai untuk melindungi profil Pengguna jika menduga kredensial Pengguna tersebut telah terungkap sepenuhnya atau sebagian dengan cara apa pun;
  - (b) memeriksa aktivitas terakhir di rekeningnya dan profil Pengguna jika menduga kredensial Pengguna telah terungkap dan segera memberi tahu Bank Profil tentang perbedaan apa pun; dan
  - (c) secara berkala meninjau aktivitas rekening dan profil Pengguna serta hak untuk memastikan tidak ada penyimpangan dan segera melaporkan ketidaksesuaian ke Bank Profil.
6. Pemilik Profil harus segera menghapus Pengguna dari profil HSBCnet jika Pengguna tersebut meninggalkan dari organisasi Pemilik Profil. Pemilik Profil harus segera menanggukkan penggunaan HSBCnet oleh setiap Pengguna jika ada masalah terkait tindakan pengguna tersebut atau hak yang dimilikinya. Pemilik Profil harus memastikan bahwa kredensial keamanan atau perangkat hanya digunakan oleh Pengguna individu yang spesifik yang ditetapkan kecuali penyedia layanan pihak ketiga yang diatur yang telah diberikan kewenangan oleh Pemilik Profil.
7. Pemilik Profil harus memastikan bahwa penggunanya menyediakan rincian yang benar, lengkap, dan tidak disingkat kapan pun dibutuhkan oleh HSBC Group. Pemilik Profil lebih lanjut harus memastikan bahwa Pengguna mereka secara rutin meninjau informasi tersebut dan mengubah detail setiap kali ada perubahan detail serta tidak memegang lebih dari satu nama pengguna atau mengatur kredensial keamanan setiap waktunya.
8. Pemilik Profil harus memberi tahu Bank Profil dalam tujuh hari pengiriman Perangkat Keamanan oleh Bank Profil bahwa ia belum menerima paket yang dikirim, sepanjang Pemilik Profil telah diberi tahu tentang pengiriman tersebut.
9. Pemilik Profil harus segera mengembalikan Perangkat Keamanan ke Bank Profil jika diminta oleh Bank Profil.
10. Pemilik Profil harus menerapkan dan meninjau tindakan keamanan internalnya secara berkala guna memastikan perlindungan selalu diperbarui dan sesuai dengan perundang-undangan dan pedoman praktik terbaik industri. Perlindungan tersebut harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada,

perlindungan *malware*, pembatasan jaringan, pembatasan akses fisik, pembatasan akses jarak jauh, pengaturan keamanan komputer, pemantauan penggunaan yang tidak tepat, panduan tentang browser web, dan penggunaan email yang layak termasuk cara menghindari *malware*.

11. Pemilik Profil harus memiliki proses yang sudah disiapkan untuk mencegah Pengguna direkayasa secara sosial atau terlibat dalam komunikasi yang menipu. Ini untuk mencegah email bisnis disalahgunakan dan skema yang serupa di mana penipu mengirimkan email seolah-olah berasal dari seseorang yang dikenal oleh Pengguna HSBCnet yang diotorisasi dan ingin mengubah alamat atau nomor rekening tempat pembayaran dikirimkan. Proses semacam ini harus menyertakan, misalnya, saat komunikasi diterima oleh Pengguna yang seolah-olah berasal dari pengirim yang dikenal (termasuk, tapi tidak terbatas pada, manajemen senior, pemasok dan vendor) guna memastikan keaslian komunikasi semacam itu harus diverifikasi secara mandiri (melalui sarana lain selain email).

12. Jika HSBCnet diakses oleh Pengguna melalui perangkat seluler, maka Pemilik Profil harus meminta Pengguna untuk:

(a) tidak meninggalkan perangkat seluler tanpa pengawasan setelah login ke HSBCnet;

(b) mengklik tombol 'Logout' ketika Pengguna selesai mengakses EChannel;

(c) mengaktifkan fitur kunci kode akses otomatis di perangkat seluler

(d) tidak berbagi perangkat seluler yang digunakan untuk mengakses EChannel dengan orang lain;

(e) adalah satu-satunya orang yang terdaftar untuk akses biometric (contohnya, wajah, sidik jari, suara, retina, dll.) pada perangkat;

(f) mengambil langkah-langkah untuk menghapus pendaftaran perangkat yang tidak lagi digunakan sebagai metode autentikasi seperti yang telah dijelaskan dalam klausul 15; dan

(g) tidak mengakses HSBCnet melalui perangkat seluler yang telah di jailbreak, di-root, atau sebaliknya terancam.

13. Pemilik Profil mengakui dan menyetujui bahwa apabila HSBCnet-nya ditangguhkan karena alasan apa pun, setiap aktivasi ulang HSBCnet berikutnya akan secara otomatis mengembalikan semua hak, batas, akses Pengguna, dan akses ke rekening dan layanan seperti semula sebelum penangguhan.

14. Pemilik Profil harus mengetahui bahwa Pengguna yang mengakses EChannel melalui perangkat seluler dapat melakukan berbagai aktivitas menggunakan perangkat tersebut. Ini termasuk memanfaatkan perangkat seluler (misalnya sebagai pengganti Perangkat Keamanan) untuk mengautentikasi aktivitas yang dilakukan pada sesi HSBCnet terpisah yang dilakukan melalui komputer desktop.

15. Apabila Pengguna mengakses HSBCnets melalui tindakan autentikasi biometrik yang tersedia pada perangkat seluler tertentu (misalnya, pemindaian sidik jari atau pengenalan wajah), maka Pemilik Profil menyadari bahwa metode autentikasi masih menimbulkan risiko pembobolan atau mengizinkan akses yang tidak sah (misalnya saat ada anggota keluarga dekat yang terlibat).