BANK MASPION



DAFTAR ISI

	KASAN INFORMASI LAYANAN BMAS	2
IVIEK	CHANT	. 3
A.	Definisi	_3
В.	Penjelasan Produk	_4
c.	Manfaat	_4
D.	Fitur	_5
E.	Settlement Dana	_5
F.	Biaya	_6
G.	Catatan Pengguna Aplikasi	_6
_	NJUK PENGGUNAAN APLIKASI BMAS CHANT	8
	Registrasi	
В.	Login	_8
C.	Transaksi menggunakan QR Dynamic	_9
D.	Pengembalian Dana	_9
E. Me	Cek Settlement Transaksi melalui BMAS erchant	
F.	Cek Settlement Transaksi melalui MEB _	11
G.	Lupa / Ubah PIN	12
	12	
PT BA	ANK MASPION INDONESIA TBK	13
A.	Definisi	13

В.	Registrasi Merchant QRIS	_16
C.	Ketentuan Penggunaan QRIS	_16
D.	Refund	_18
E.	Settlement	_18
F.	Chargeback	_19
G.	Biaya	_20
н.	Transaksi Mencurigakan	_20
I.	Klaim/Pengaduan <i>Merchant</i> Dan Pengg 21	una
J.	Kewenangan Terhadap Rekening <i>Merch</i> 22	ant
K.	Kerahasiaan	_22
L.	Wanprestasi Dan Larangan	_22
М.	Force Majeure	_24
N.	Hak Atas Kekayaan Intelektual	_24
0.	Sanksi	_25
	Hukum Yang Berlaku dan Penyelesaian rselisihan	_26
	Audit dan Pemeriksaan	_27
	NTUAN LAIN-LAIN	

RINGKASAN INFORMASI LAYANAN BMAS MERCHANT

Selamat bergabung dengan Bank Maspion. Sebagai Merchant QR Bank Maspion, Anda bisa mengunduh aplikasi BMAS Merchant melalui Google Play Store untuk pengguna Android atau melalui App Store untuk pengguna iOS.

Buku panduan ini akan menyajikan penjelasan terkait QR Code dan Aplikasi BMAS Merchant serta manfaat yang diperoleh jika menjadi Merchant QR Bank Maspion.

A. Definisi

- a. BMAS Merchant adalah layanan perbankan milik Bank Maspion yang digunakan untuk penerimaan transaksi pembayaran melalui sistem Quick Response (QR) dengan berbasis QRIS (Quick Response Indonesia Standard). Bank Maspion akan bertindak sebagai Penerbit (Issuer) dan Acquirer.
 - Issuer artinya nasabah Bank Maspion dapat melakukan transaksi Maspion QR melalui aplikasi Mobile Banking.
 - Acquirer artinya Bank Maspion menyediakan fitur bagi merchant untuk menerima transaksi Maspion QR.
- Nama Pengguna Agen adalah identitas merchant yang terdaftar di system Bank Maspion dan tidak bisa diubah.
- Kata Sandi adalah kode rahasia yang terdiri dari enam digit angka yang dibuat oleh merchant dan digunakan untuk mengakses aplikasi BMAS Merchant.
- d. QR Statis: QR yang hanya menampilkan data merchant saja, sehingga nominal pembayaran harus diinput oleh pengguna QR. Media QR statis

berbentuk sticker atau tentcard yang dipasang di counter merchant.

- e. QR Dinamis: QR yang menampilkan data merchant serta nominal transaksi sehingga pengguna QR dapat langsung melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi mobile.
- f. History Transaksi adalah daftar yang memuat Riwayat transaksi keuangan yang dilakukan dan diterima oleh merchant atas barang atau jasa yang dijual.

B. Penjelasan Produk

Layanan BMAS Merchant adalah layanan yang dapat digunakan oleh merchant yang telah bekerjasama dengan PT. Bank Maspion Indonesia, Tbk. ("Bank Maspion") dalam melakukan manajemen transaksi pembayaran dari Pelanggan Merchant dilakukan melalui pemindaian QR Code yang telah sesuai Quick Response Indonesia Standard ("QRIS"). Merchant akan mendapatkan QR Code digunakan untuk memproses transaksi pembayaran serta akses ke Aplikasi BMAS Merchant. Aplikasi ini dapat diakses Merchant melalui telepon seluler yang telah terhubung dengan jaringan internet sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Bank Maspion.

Untuk setiap transaksi yang berhasil dilakukan oleh Pelanggan, maka Merchant akan menerima pemberitahuan berupa push notification melalui nomor telepon seluler milik Merchant yang terdaftar pada Aplikasi BMAS Merchant.

C. Manfaat

Selain dapat menerima pembayaran menggunakan QR Code dari semua jenis aplikasi sumber dana pembayaran seperti OVO, GoPay, Dana, LinkAja, serta aplikasi lainnya yang sudah mendapatkan izin

QRIS, sebagai BMAS Merchant anda juga mendapat manfaat lain seperti:

- 1. Pemberitahuan transaksi secara real time
- Proses pengembalian dana yang mudah dan cepat
- 3. Proses penyelesaian transaksi yang praktis
- 4. Monitor dan manajemen arus kas dengan mudah

D. Fitur

- Daftar pengembalian adalah fitur untuk melihat status pengembalian dana kepada pelanggan jika pada saat transaksi terjadi selisih antara nominal bayar dengan nilai transaksi pelanggan.
- Lupa PIN adalah fitur yang dapat digunakan apabila Merchant lupa dengan PIN yang telah dimiliki untuk dapat mengakses kembali Aplikasi BMAS Merchant.
- Tombol QR adalah fitur untuk menambahkan transaksi yang harus dibayarkan oleh pelanggan yang membeli barang atau jasa dari Merchant.
- Refund adalah fitur untuk melakukan pengembalian dana kepada pelanggan jika pada saat transaksi terjadi selisih antara nominal bayar dengan nilai transaksi pelanggan.

E. Settlement Dana

Semua dana yang diperoleh atas pembayaran menggunakan mekanisme pindai (scan) QR Code yang dikeluarkan oleh Bank Maspion akan ditransfer ke rekening yang telah didaftarkan oleh Merchant pada H+1 setelah transaksi dilakukan. Merchant dihimbau untuk melakuakn verifikasi dan pencocokan antara data transaksi yang ada di aplikasi BMAS Merchant dengan jumlah dana yang masuk ke rekening terdaftar.

F. Biaya

Seluruh transaksi yang diterima oleh Merchant sebelum dikreditkan ke rekening yang telah terdaftar akan terlebih dahulu dikurangi biaya Merchant Discount Rate (MDR) per transaksi sebagaimana komposisi biaya MDR per transaksi yang telah diatur oleh regulator sebagai berikut:

Jenis <i>Merchant</i>	Kategori	%MDR
Regular	Usaha Mikro (UMI) ≤ Rp 500.000	0%
	Usaha Mikro (UMI) > Rp 500.000	0,3%
	Usaha Kecil (UKE), Usaha Menengah	0,7%
	(UME) dan Usaha Besar (UBE)	
Khusus	Layanan Pendidikan	0,6%
	Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)	0,4%
	Badan Layanan Umum (BLU) dan Public Service Obligation (PSO)	0%
	Government to People (G2P), People to Government (P2G)	0%

^{*)} MDR dapat berubah sewaktu – waktu sesuai dengan regulasi yang berlaku.

G. Catatan Pengguna Aplikasi

Demi keamanan anda dalam menggunakan aplikasi BMAS Merchant, maka:

- Jangan memberikan informasi rahasia terkait Merchant dan data pribadi pada pihak lain yang tidak berkepentingan.
- Amankan ponsel anda untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Gantilah PIN anda secara berkala dan jangan gunakan kombinasi angka yang mudah diketahui oleh orang lain.
- Log-Out dari aplikasi BMAS Merchant saat aplikasi sudah tidak dipergunakan di akhir hari

- untuk mencegah terjadinya transaksi finansial yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- Merchant dihimbau untuk segera menghubungi ISA CALL jika terjadi hal yang mencurigakan terkait aplikasi BMAS Merchant ataupun transaksi yang dilakukan melalui QR Code.

PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI BMAS MERCHANT

A. Registrasi



Klik tombol Meminta Kode Aktivasi yang akan dikirimkan melalui SMS



Jika telah menerima Kode Aktivasi melalui SMS klik Aktivasi



Masukkan Kode Aktivasi dan klik tombol Lanjut



Masukkan Nama Pengguna Agen & Kata Sandi yang dikirimkan melalui email lalu klik tombol aktivasi



Selamat Merchant Anda telah aktif, lalu klik tombol login



Masukkan username & kata sandi yang dikirimkan melalui email untuk memulai transaksi

B. Login



Masukkan Nama Pengguna Agen dan Kata Sandi dan Klik tombol masuk

C. Transaksi menggunakan QR Dynamic



Masukkan Nama Pengguna Agen dan Kata Sandi dan Klik tombol masuk



Klik logo QR dibawah untuk membuat QR Code



Masukkan jumlah nominal yang harus dibayar konsumen



Tunjukkan Kode QR kepada konsumen



Apabila transaksi berhasil, maka akan muncul notifikasi Transaksi Sukses

D. Pengembalian Dana



Masukkan Nama Pengguna Agen & Kata Sandi dan klik tombol masuk



Pada history transaksi klik tombol detail



Klik tombol pengembalian dana untuk melakukan refund transaksi



Apabila transaksi berhasil, maka pada history transaksi akan muncul tulisan refunded

Jika transaksi QR merupakan transaksi QR yang berasal dari nasabah Bank Maspion maupun transaksi QR yang berasal dari pengguna e-wallet / nasabah Bank lain dan belum dilakukan settlement, maka transaksi refund tidak dikenakan biaya.

Jika settlement telah dilakukan maka transaksi refund yang berasal dari pengguna e-wallet atau Bank lain akan dikenakan biaya.

E. Cek Settlement Transaksi melalui BMAS Merchant



Masukkan Nama Pengguna Agen dan Kata Sandi dan Klik tombol masuk



Klik tombol history transaksi diatas, untuk melihat history transaksi yang lain



Pilih Settled dan klik setel opsi atau bisa klik tombol unduh untuk mengunduh dalam format PDF



Pada halaman history transaksi akan terlihat transaksi yang sudah settled

F. Cek Settlement Transaksi melalui MEB



Masukkan User Id dan Password, lalu klik tombol Login



Klik jenis tabungan anda



Pilih Mutasi Rekening



Pilih tanggal Mutasi Rekening yang diinginkan



Pada halaman history transaksi akan terlihat transaksi yang sudah settled

G. Lupa / Ubah PIN



Masuk ke aplikasi BMAS Merchant & Klik Lupa Kata Sandi



Isi Nama Pengguna Agen, Email dan No Handphone lalu klik Lanjutkan



Masukkan kode OTP yang dikirimkan pada ponsel anda



Masukkan Kata Sandi yang baru



Password berhasil diganti

SYARAT DAN KETENTUAN *MERCHANT* QRIS PT BANK MASPION INDONESIA TBK

A. Definisi

- Bank adalah PT Bank Maspion Indonesia Tbk yang berkantor pusat di Jl. Basuki Rahmat no.50-54, Surabaya 60262 termasuk Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu serta Kantor lainnya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PT. Bank Maspion Indonesia Tbk.
- 2. **MEB** (Maspion E-Banking) adalah jasa layanan e-banking dari Bank yang meliputi *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.
- MB (Mobile Banking) adalah layanan e-banking dari Bank berupa aplikasi yang dijalankan di perangkat HP (telepon selular)
- 4. Quick Response Code yang selanjutnya disebut QR Code adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter dan simbol, yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian (foto scan).
- QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah Standar Nasional QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
- Transaksi adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR Code dengan format standar ORIS.
- 7. *Merchant* adalah pedagang atau penyedia barang/jasa yang menerima pembayaran atas Transaksi ORIS.

- 8. **Pengguna** adalah pihak yang melakukan pembayaran dalam Transaksi QRIS.
- Formulir Merchant QRIS (FMQ) adalah formulir yang berisi data yang diberikan Merchant kepada Bank untuk pengajuan registrasi Merchant QRIS, pengadaan terminal dan perubahan data Merchant yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dengan Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS.
- Rekening Merchant adalah rekening atas nama Merchant atau rekening lain yang ditunjuk oleh Merchant seperti yang tercantum pada FMQ.
- 11. **Rekening Pengguna** adalah rekening Pengguna yang merupakan sumber dana pendebetan untuk melakukan Transaksi.
- 12. **Merchant QRIS App** adalah layanan perbankan milik Bank terkait QRIS yang dapat diunduh dari media distribusi aplikasi/software resmi yang ditunjuk oleh Bank untuk diinstall di Terminal.
- 13. Terminal adalah perangkat smartphone (HP) milik Merchant yang telah terinstall Merchant QRIS App dan telah diaktivasi yang berfungsi untuk menampilkan kode QRIS dan memproses Transaksi QRIS.
- 14. Settlement adalah pelimpahan dana ke Rekening Merchant atas semua transaksi pembayaran QRIS yang terjadi sebelum cut-off. Settlement dijalankan oleh Bank setelah rekonsiliasi data transaksi QRIS di hari kerja berikutnya.
- 15. Merchant Discount Rate (MDR) adalah biaya yang wajib dibayar oleh Merchant kepada Bank atas setiap Transaksi yang besarnya sesuai nilai persentase yang ditentukan dan Bank berhak sewaktu-waktu merubah besaran atau nilai MDR berdasarkan kebijakan Bank dan/atau ketentuan dan/atau peraturan perundang-undangan, dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada Merchant melalui media komunikasi Bank.

- 16. **Merchant ID** adalah kode unik yang berfungsi untuk identifikasi *Merchant*.
- Terminal ID adalah kode unik untuk masingmasing Terminal yang dimiliki Merchant.
- 18. Password adalah sandi pribadi yang bersifat rahasia yang harus diinput Nasabah saat login ke aplikasi MB dan diinput Merchant saat login ke Merchant QRIS App.
- PIN (Personal Identification Number) adalah angka sandi yang bersifat rahasia dan digunakan untuk melakukan transaksi.
- Refund adalah pengembalian dana atas Transaksi yang dibatalkan sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku
- Hari Kerja adalah hari di mana Bank melakukan kegiatan operasional dan kegiatan kliring sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.
- 22. **Hari Kalender** adalah hari sesuai dengan penanggalan sistem internasional.
- 23. Chargeback adalah penagihan atau pembebanan Kembali kepada Merchant atas Transaksi yang berhasil yang telah dilimpahkan Bank kepada Merchant.
- 24. Force Majeure dalam Formulir dan Syarat dan Ketentuan Merchant ORIS ini adalah keadaan tidak terduga yang terjadi di luar kekuasaan masing-masing pihak, termasuk tetapi tidak terbatas pada: kebakaran, perang, pemogokan, sabotase, epidemi, huru-hara akibat politik. bencana alam seperti sambaran petir, angin topan, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, gempa bumi, atau badai, dan/atau penguasa yang mengakibatkan kebiiakan Formulir dan Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS ini tidak dapat dilanjutkan, tetapi hanya dalam batas dimana keadaan tersebut secara langsung dan substansial mempengaruhi yang terkena kemampuan pihak untuk

melaksanakan kewajibannya sesuai dengan Formulir dan Syarat dan Ketentuan *Merchant* ORIS ini.

B. Registrasi Merchant QRIS

- 1. Untuk pengajuan permohonan sebagai *Merchant* kepada Bank, maka *Merchant* wajib untuk:
 - Mengisi Formulir Merchant QRIS (FMQ) secara lengkap dan benar;
 - b. Menandatangani FMQ
 - Memberikan dokumen-dokumen pendukung sesuai yang dipersyaratkan oleh Bank.
- Merchant wajib melakukan pengkinian data apabila terjadi perubahan pada data dan/atau dokumen sebagaimana dimaksud pada point B.1 di atas.
- 3. Bank berhak menerima atau menolak permohonan yang diajukan Merchant. Bank akan menginformasikan persetujuan atau penolakan permohonan kepada *Merchant*. Merchant menyetujui bahwa baik permohonan diterima atau ditolak, maka semua dokumen yang telah diberikan Merchant kepada Bank sepenuhnya menjadi milik Bank.
- 4. Dalam hal Bank menyetujui permohonan, maka Bank akan menyediakan *Merchant QRIS App* sesuai dengan kesepakatan.

C. Ketentuan Penggunaan QRIS

- Bank akan memberikan Merchant ID dan Terminal ID kepada Merchant untuk dipakai saat aktivasi Terminal dan setiap login pada Merchant QRIS App.
- Pembayaran transaksi dilaksanakan dengan melakukan pemindai QR Code yang terdapat pada Merchant.

- 3. *Merchant* menerima setiap Transaksi Pembayaran dari Pengguna.
- Merchant harus memastikan keberhasilan Transaksi melalui notifikasi yang diterima di mana nilai amount Transaksi harus sama dengan yang dilakukan oleh Pengguna.
- Nilai minimum dam maksimum per transaksi dan total per hari sesuai ketentuan Bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Setiap instruksi dari Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar dan mengikat Merchant, serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Merchant kepada Bank untuk melakukan Transaksi, kecuali Merchant dapat membuktikan sebaliknya.
- Bank menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Merchant sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan Terminal ID dan Password. Bank tidak memiliki kewajiban untuk meneliti keaslian maupun keabsahan Terminal ID dan Password atau kewenangan pengguna Terminal ID dan Password. Instruksi tersebut dianggap sah dan mengikat Merchant secara hukum.
- Merchant wajib menggunakan Terminal dengan prosedur pengamanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank. Merchant bertanggungjawab penuh atas:
 - a. Merchant ID, Terminal, dan Terminal ID.
 - b. Semua kegiatan yang dilakukan di Terminal
 - c. Semua Transaksi yang dilakukan Merchant
- Merchant bertanggung-jawab atas kerugian yang diderita oleh Bank dan/atau Pengguna yang disebabkan karena penyalahgunaan Terminal, baik yang dilakukan oleh petugas Merchant, dan/atau pihak lain yang terkait dengan Merchant.

10. Bank berhak untuk menonaktifkan Terminal Merchant berdasarkan pertimbangan tertentu dari Bank tanpa perlu persetujuan Merchant terlebih dahulu.

D. Refund

- Refund dapat dilakukan melalui fitur refund. Pengajuan Refund melalui fitur refund dapat dilakukan maksimal 7 (tujuh) hari kalender setelah tanggal Transaksi. Dalam hal Refund dilakukan melewati batas waktu tersebut, maka pengajuan Refund hanya dapat dilakukan melalui Formulir Permohonan Refund QRIS. Dimana Formulir Permohonan Refund QRIS dapat diunduh atau diperoleh pihak Merchant melalui website Bank.
- Ketentuan pengajuan Refund oleh Merchant adalah sebagai berikut:
 - a. Refund dapat diproses jika terdapat ketersediaan dana di Rekening Merchant.
 - b. Pengajuan Refund tidak melebihi nilai Transaksi.
 - c. Bagi Merchant yang mengajukan Refund dengan mengisi Formulir Permohonan Refund QRIS, maka permohonan dapat diterima oleh Bank maksimal 7(Tujuh) hari kalender setelah tanggal Transaksi dilakukan. Apabila melewati jangka waku tersebut, Bank berhak untuk tidak memproses permohonan Refund.

E. Settlement

Bank akan melakukan Settlement 1 (satu) hari kerja setelah tanggal Transaksi berdasarkan data Transaksi yang ada pada Bank dengan terlebih dahulu memotong nilai MDR sesuai ketentuan yang berlaku. Jika tanggal Settlement jatuh pada hari Sabtu, hari

Minggu, atau hari libur nasional maka *Settlement* akan dilaksanakan pada Hari Kerja berikutnya.

F. Chargeback

- Merchant bertanggung-jawab menangani klaim dari Pengguna sehubungan dengan pembayaran atas produk/jasa. Merchant berkewajiban menyetujui Chargeback ke Pengguna jika terjadi hal-hal sebagai berikut namun tidak terbatas pada:
 - a. Pengguna tidak menerima barang/jasa sampai dengan waktu yang telah disepakati antara Merchant dan Pengguna, atau Pengguna tidak menerima barang/jasa seperti kondisi yang telah disepakati dengan Merchant.
 - Pengguna terdebet lebih dari 1 (satu) kali dan Merchant terkredit lebih dari 1 (satu) kali.
 - Nilai yang terdebet dan terkredit tidak sesuai dengan nilai pada saat transaksi.
 - d. Pengajuan Refund belum diterima.
 - e. Rekening Pengguna telah terdebet, tapi Pengguna diminta untuk membayar dengan uang tunai/alat bayar lain.
- Dalam hal terjadi Chargeback, Bank berhak untuk:
 - Mendebet rekening Merchant atau memotong Tagihan Merchant yang akan dikreditkan oleh Bank sejumlah nilai Chargeback.
 - b. Jika dana pada Rekening Merchant tidak tersedia sebesar nilai Chargeback, maka Bank akan melakukan penagihan kepada Merchant dan Merchant wajib membayar tagihan tersebut selambat-lambatnya 1 (satu) Hari Kerja sejak Tagihan tersebut diterima oleh Merchant.

c. Merchant memberikan kuasa kepada Bank untuk melakukan pendebetan Rekening Merchant apabila terjadi Chargeback.

G. Biaya

- Bank membebankan biaya kepada Merchant dalam bentuk:
 - a. Merchant Discount Rate (MDR); dan
 - Biaya lainnya yang ditentukan oleh Bank yang akan diinformasikan terlebih dahulu kepada Merchant sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- Pembayaran MDR akan dilakukan dengan pemotongan langsung pada saat Settlement.
- 3. Bank setiap saat memiliki hak untuk mengubah jumlah biaya sebagaimana dimaksud pada point G.1 di atas berdasarkan kebijakan Bank dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan terlebih dahulu menyampaikan pemberitahuan kepada Merchant melalui media komunikasi yang dianggap sah oleh Bank sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangundangan yang berlaku.

H. Transaksi Mencurigakan

 Dalam hal terjadi Transaksi yang mencurigakan menurut Bank yang dilakukan melalui Merchant QRIS App yang ada pada merchant, maka Bank akan melakukan investigasi dan berhak untuk menghentikan/menonaktifkan layanan Merchant QRIS App milik Merchant, dan/atau menunda atau tidak melakukan pembayaran kepada Merchant atau melakukan pemblokiran Rekening Merchant sampai proses investigasi selesai dilakukan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh Bank.

- Merchant bertanggung jawab untuk mencegah terjadinya Transaksi mencurigakan atau bentuk fraud lainnya.
- Apabila terbukti bahwa Transaksi tersebut melanggar ketentuan Bank dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka Bank berhak untuk mendebet Rekening Merchant untuk mengganti kerugian Bank dan/atau pihak lain yang timbul akibat Transaksi tersebut.

I. Klaim/Pengaduan Merchant Dan Pengguna

- 1. Keluhan/pengaduan kepada Bank disampaikan melalui *Customer Service* dan *Call Center*.
- Merchant wajib menangani pengaduan Pengguna sehubungan dengan produk barang/jasa yang telah dibayar Pengguna.
- Bank wajib menangani pengaduan Merchant yang berhubungan dengan Transaksi yang dilakukan Pengguna pada Merchant QRIS App, dengan jangka waktu selambat-lambatnya 15(Limabelas) Hari Kalender dari diterimanya pengaduan tersebut oleh Bank dan jika seluruh dokumen yang dipersyaratkan telah terpenuhi.
- 4. Dalam hal terdapat kebutuhan dokumen pendukung untuk penyelesaian klaim/pengaduan oleh Pengguna, Bank berhak meminta Merchant untuk memberikan dokumen pendukung dimaksud yang meliputi namun tidak terbatas pada faktur dan/atau bukti Transaksi. Dokumen pendukung tersebut wajib diserahkan kepada Bank selambat-lambatnya 15 (Lima belas) Hari Kalender sejak permintaan tertulis dari Bank.

Dalam hal *Merchant* tidak memberikan jawaban atas permintaan tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan, maka Bank berhak untuk mendebet Rekening *Merchant* sebesar jumlah klaim yang diajukan oleh Pengguna. Dalam hal dana pada Rekening *Merchant* tidak tersedia atau

tidak mencukupi, maka *Merchant* wajib menyediakan dana tersebut dalam jangka waktu selambat-lambatnya 7(Tujuh) Hari Kerja sejak permintaan tertulis Bank.

J. Kewenangan Terhadap Rekening Merchant

- Merchant dengan ini memberi wewenang kepada Bank untuk mendebet atau memblokir Rekening Merchant dan mengurangi hasil Transaksi serta menggunakannya untuk memenuhi kewajiban Merchant kepada Bank dan/atau Pengguna.
- Merchant dengan ini setuju untuk melepaskan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 1813 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

K. Kerahasiaan

- Merchant harus menjaga kerahasiaan semua informasi Transaksi dan/atau data termasuk tetapi tidak terbatas pada bukti Transaksi dan data Pengguna dengan tidak memberikannya kepada pihak lain selain Bank atau pihak yang ditunjuk oleh Bank.
- 2. Merchant dilarang menyimpan atau mencatat data Pengguna, termasuk namun tidak terbatas pada data Nomor Rekening dan nomor device Pengguna dengan cara atau media apa pun.
- 3. Ketentuan kerahasiaan ini tetap berlaku dan mengikat *Merchant* meskipun kerjasama antara *Merchant* dengan Bank telah berakhir.

L. Wanprestasi Dan Larangan

 Merchant dianggap wanprestasi jika lalai melaksanakana kewajiban dan/atau melakukan tindakan yang melanggar ketentuan yang

- tertuang dalam Syarat dan Ketentuan *Merchant* QRIS ini.
- Merchant dilarang untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Melakukan kegiatan usaha yang merugikan Bank, melakukan tindakan fraud atas penggunaan Merchant QRIS App serta melakukan tindakan yang melanggar ketentuan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku;
 - Mengalihkan sebagaian atau seluruh kewajiban yang timbul tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank;
 - Mengubah nama, lokasi dan/atau jenis usaha *Merchant* tanpa terlebih dahulu memberikan pemberitahuan tertulis kepada Bank selambat-lambatnya 7 Hari Kerja / Hari Kalender sebelum *Merchant* melakukan;
 - Mengenakan biaya tambahan dalam bentuk apapun kepada Pengguna saat melakukan pembayaran Transaksi.
 - Menutup Rekening Merchant sebagaimana diisikan pada FMQ selama masih terikat kerjasama dengan Bank.
- Jika Merchant melakukan wanprestasi dan larangan tersebut diatas, maka Bank berhak:
 - Mengakhiri pemberiaan layanan penggunaan Merchant QRIS App dengan seketika tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Merchant;
 - Menunda atau tidak melakukan pembayaran hasil Transaksi kepada Merchant serta mengurangi atau menagih kembali pembayaran yang telah diterima Merchant;
 - Memblokir dan/atau melakukan pendebetan Rekening Merchant. Dalam hal dana pada Rekening Merchant tidak tersedia, maka Merchant wajib mengembalikan dana

tersebut kepada Bank selambat-lambatnya 7 (Tujuh) Hari Kerja setelah Bank melakukan klaim.

 Semua kerugian Pengguna dan Bank sebagai akibat kelalaian atau kesalahan oleh Merchant adalah tanggung-jawab Merchant.

M. Force Majeure

- Dalam hal terjadi peristiwa Force Majeure, pihak yang mengalami Force Majeure harus memberi tahu pihak lain secara tertulis tentang terjadinya Force Majeure selambat-lambatnya 3(Tiga) Hari Kerja terhitung sejak terjadinya Force Majeure. Segera setelah menerima pemberitahuan tertulis tentang adanya Force Majeure, Bank dan Merchant akan mengadakan musyawarah untuk menentukan konsekuensi dari Force Majeure dan cara mengatasinya.
- Kegagalan atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam poin M.1 di atas oleh pihak yang mengalami Force Majeure mengakibatkan tidak diakuinya keadaan yang menimpa pihak tersebut sebagai Force Majeure.
- 3. Biaya-biaya yang timbul dan diderita oleh pihak yang mengalami *Force Majeure* bukan merupakan tanggung jawab pihak lainnya.

N. Hak Atas Kekayaan Intelektual

- Nama, logo, merek, atau segala jenis hak kekayaan intelektual lainnya yang dimiliki oleh masing-masing pihak tetap rrienjadi hak milik masing-masing pihak.
- Merchant dilarang menggunakan nama, logo, merek, atau segala jenis hak kekayaan intelektual lainnya yang dimiliki Bank tanpa terlebih dahulu dari Bank dan atas penggunaan

logo, merek, atau segala jenis hak kekayaan intelektual lainnya tersebut tidak menyebabkan adanya pengalihan hak atas kekayaan intelektual.

O. Sanksi

- 1. Dalam hal Merchant, antara lain:
 - a. melanggar baik sebagian maupun seluruh ketentuan Syarat & Ketentuan Merchant QRIS ini;
 - melakukan bidang usaha yang dilarang oleh ketentuan hukum yang berlaku;
 - c. memberikan data atau keterangan yang tidak benar;
 - d. mengubah nama Merchant dan/atau jenis usaha tanpa terlebih dahulu menyampaikan pemberitahuan. tertulis kepada Bank sesuai jangka waktu yang ditentukan oleh Bank dalam poin L.2.c;
 - e. menyerahkan bukti pendukung Transaksi yang tidak sah;
 - f. melakukan kerja sama dengan pelaku kejahatan (fraudster);
 - g. membebankan biaya tambahan atas pembayaran Transaksi;
 - h. melakukan perbuatan melawan hukum lainnya;
 - i. melakukan pengulangan transaksi pembayaran atas nilai transaksi pembayaran yang sama atau penurunan nilai transaksi pembayaran atau membagi nilai transaksi pembayaran jika hasil otorisasi tidak disetujui;
 - j. mengalihkan fasilitas yang diberikan oleh Bank berdasarkan Syarat & Ketentuan Merchant QRIS ini kepada pihak lain dalam bentuk dan melalui cara apa pun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari

Bank;

maka Bank berhak:

- a. sewaktu-waktu mengakhiri kerja sama dengan Merchant, dan/atau
- b. menunda atau menolak pembayaran hasil Transaksi kepada *Merchant*, memotong atau menagih kembali tagihan yang telah dibayarkan kepada Merchant.
- Segala kerugian yang diderita baik oleh Pengguna dan/atau Bank sebagai akibat kelalaian atau kesalahan oleh Merchant atau pihak lain yang dipekerjakan atau digunakan jasanya oleh Merchant menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya.

P. Hukum Yang Berlaku dan Penyelesaian Perselisihan

- Formulir dan Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS ini diatur dan ditafsirkan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia.
- Merchant setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Syarat & Ketentuan Merchant QRIS ini akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
- 3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh Bank dan *Merchant*, akan diselesaikan melalui mediasi perbankan di Bartk Indonesia atau mediasi yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 4. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam angka 2 di atas, akan

diselesaikan secara hukum melalui Pengadilan Negeri setempat sesuai dengan domisili dari Penggugat.

Q. Audit dan Pemeriksaan

- Bank atau pihaklainnya yang ditunjuk Bank, atau pihak lainnya sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku, berhak melakukan audit terhadap pemeriksaan atau layanan QRIS. termasuk Merhant mengadakan pemeriksaan ke tempat Merchant pada waktu ditentukan oleh Bank. Pelaksanaan pemeriksaan atau audit ini akan dilakukan dengan tetap memperhatikan kebijakan Bank peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Merchant wajib secara kooperatif membantu Bank dalam hal pemeriksaan atau audit sebagaimana dijelaskan pada angka 1 ketentuan ini dengan menyediakan data, dokumen dan atau informasi yang diperlukan oleh Bank sehubungan dengan pelaksanaan Syarat & Ketentuan Merchant QRIS.

KETENTUAN LAIN-LAIN

- Bank berhak untuk mengubah dan/atau menambah Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Merchant dalam bentuk dan melalui media yang akan ditentukan oleh Bank. Jika Merchant tidak menyetujui perubahan Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS, maka Merchant berhak untuk mengakhiri penggunaan layanan Merchant QRIS App dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajibannya.
- Merchant dengan ini menyatakan mengikat diri kepada Bank untuk mematuhi Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS ini.

- Bank berhak untuk menambah/mengubah fasilitas, fitur atau biaya lain atas fasilitas/fitur tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku di Bank yang akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan cara yang sesuai dengan hukum yang berlaku.
- Bank untuk alasan tertentu, memiliki hak untuk mengakhiri kerjasama dengan Merchant dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Merchant dalam bentuk dan melalui media yang akan ditentukan oleh Bank.
- Bank memiliki hak untuk menyimpan FMQ dan semua dokumen pendukungnya yang dikirim oleh Merchant ke Bank, baik dalam hal pengajuan menjadi Merchant disetujui atau ditolak oleh Bank.
- 6. Syarat dan Ketentuan Merchant QRIS ini akan tetap berlaku dan mengikat Merchant meskipun Merchant bukan lagi Merchant Bank, selama Merchant masih memiliki kewajiban kepada Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada kewajiban untuk menyimpan bukti pendukung Transaksi.
- Seluruh pajak yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan layman Merchant QRIS ini menjadi tanggung jawab dan merupakan beban masingmasing Pihak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
- 8. Syarat & Ketentuan *Merchant* QRIS ini telah disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Perundangundangan yang berlaku termasuk ketentuan Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

🖴 Bank Maspion

Kantor Pusat Operasional Jl. Basuki Rahmat No.50-54, Surabaya. Telepon (031) 5356123





