

Dalam kebijakan privasi ini “kami” adalah PT. Bank Multiarta Sentosa Tbk atau Bank MAS. Sedangkan “Anda” adalah semua nasabah, pengunjung, pengguna situs/website, dan pengguna layanan e-Banking Bank MAS, dan kepada siapa kebijakan ini berlaku.

Kami memperlakukan privasi Anda dengan serius dan selalu memberikan komitmen untuk melindungi semua informasi pribadi Anda. Kami mengumpulkan dan mengelola informasi pribadi Anda sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai instansi yang menawarkan layanan jasa keuangan, Kami perlu untuk mengumpulkan, menyimpan dan menggunakan informasi data pribadi tentang Anda, dalam rangka menyediakan produk dan/atau layanan kami.

Pernyataan Privasi ini menjelaskan bagaimana informasi pribadi dan informasi kredit Anda dikumpulkan dan dikelola oleh Bank MAS.

#### **A. Data Pribadi**

Data pribadi adalah setiap data, informasi dan/atau informasi dalam bentuk apapun yang dapat mengidentifikasi diri Nasabah, yang dari waktu ke waktu disampaikan dalam/pada, dan/atau melalui formulir/aplikasi yang menyangkut informasi mengenai data pribadi dari nasabah.

Data pribadi yang kami kumpulkan antara lain :

- a. Informasi pribadi (nama, tempat tanggal lahir, nomor telepon rumah/selular, alamat rumah atau alamat pekerjaan, data riwayat pendidikan);
- b. Dokumen identitas (misal e-KTP, Paspor, KITAS, NPWP);
- c. Informasi keuangan (informasi pendapatan, aset, utang, salinan rekening koran/*account statement*, dan tagihan kartu kredit);
- d. Informasi biometric, termasuk namun tidak terbatas pada sidik jari dan/atau gambar wajah Anda;
- e. Rekaman Video atau rekaman percakapan Anda dengan Kami, dalam rangka pembukaan fasilitas perbankan dan/atau dalam bentuk pengaduan serta hal lainnya;
- f. Informasi dari perangkat Anda yang digunakan untuk melakukan akses layanan atau aplikasi kami, misal kamera, daftar kontak, daftar aplikasi, statistik penggunaan, lokasi, informasi perangkat, dan atribut jaringan.
- g. Informasi yang tersedia secara publik

Kami dapat mengumpulkan dan mengelola informasi yang tersedia secara publik, dari:

- 1) Forum online, media sosial (facebook/Meta, Twitter, LinkedIn, You Tube, atau lainnya) jika Anda menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan Kami;
- 2) Informasi publik lainnya seperti informasi kependudukan yang terdaftar pada Dukcapil/Mitra e-KYC Bank, atau informasi perusahaan yang terdaftar pada pangkalan data Kementerian Hukum dan HAM.

Informasi ini Kami kumpulkan secara berkala.

#### **B. Penggunaan Data Pribadi**

Pada prinsipnya kami sangat berhati-hati dalam menggunakan dan mengelola informasi/data pribadi Anda. Kami menggunakan informasi Anda dalam memberikan produk dan/atau layanan Kami. Juga menggunakan informasi Anda untuk keperluan kami yang lainnya, seperti untuk lebih memahami Anda dan kebutuhan Anda, dan untuk memberitahu Anda tentang produk/layanan lain yang mungkin Anda minati.

Kami dapat menggunakan informasi/data pribadi Anda dalam hal:

1. Melayani Nasabah Kami

- Kami menggunakan informasi/data pribadi Anda untuk memberikan produk/layanan termasuk untuk:
- a. Proses pengkajian dan proses pengajuan Anda untuk produk/layanan Kami;
  - b. Melakukan administrasi dan mengelola produk/layanan Kami yang Anda gunakan;
  - c. Mengelola hubungan dengan Anda atau bisnis Anda;
  - d. Meningkatkan layanan kepada konsumen Kami;
  - e. Memberikan informasi mengenai produk/layanan Kami lainnya yang mungkin menarik minat Anda.
2. Meningkatkan Kualitas Kami.
- Kami juga menggunakan informasi Anda untuk meningkatkan produk/layanan yang Kami berikan melalui kegiatan seperti:
- a. Mengkaji umpan balik dari Anda dan melakukan penilaian mengenai bagaimana Anda menggunakan produk/layanan kami;
  - b. Menguji dan memvalidasi keefektifan produk dan layanan Kami serta meningkatkan kualitas sistem Kami;
  - c. Memantau dan mengkaji video call, rekaman telepon, online Chat dan aktivitas bisnis lainnya untuk keperluan Quality Assurance, pelatihan dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.
3. Mengelola Kinerja Operasional Kami
- Kami juga menggunakan informasi/data pribadi Anda untuk mengelola Informasi termasuk untuk:
- a. Memberikan produk/layanan Kami;
  - b. Membuat dan mengelola pembayaran dan transaksi konsumen;
  - c. Mengelola biaya dan bunga yang dibebankan kepada produk/layanan yang Anda gunakan;
  - d. Mengumpulkan dan menagih angsuran atas kredit yang Kami berikan kepada Anda; serta
  - e. Menanggapi dan penyelesaian pengaduan konsumen.
4. Mengelola keamanan, risiko dan pencegahan tindakan *Fraud*
- Kami menggunakan informasi/data Anda untuk:
- a. Mencegah, mendeteksi, dan menginvestigasi aktivitas yang mencurigakan atau *fraud*;
  - b. Memantau aset Kami, misalnya CCTV untuk memastikan keamanan karyawan dan nasabah;
  - c. Menginvestigasi insiden terkait keamanan atau hal lainnya yang melibatkan karyawan dan nasabah;
  - d. Mendukung pengelolaan keamanan informasi dan jaringan untuk mencegah serangan siber, akses yang tidak berwenang, dan aktivitas kejahatan atau kriminal lainnya.
5. Pemenuhan Kewajiban Kami terhadap Hukum dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- Bila diperlukan, Kami menggunakan informasi/data pribadi Anda untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk kewajiban dari regulator, dalam hal:
- a. Mengkonfirmasi identitas Anda;

- b. Membagikan informasi yang relevan kepada badan penegak hukum, otoritas pajak, dan badan regulator lainnya;
  - c. Skrining atas permohonan dan pemantauan akun untuk mengidentifikasi aktivitas kriminal seperti *fraud*, pendanaan terorisme, suap, korupsi, dan pencucian uang;
  - d. Menginvestigasi kejahatan finansial.
6. Mengelola usaha Kami
- Kami menggunakan informasi Anda untuk menjalankan usaha Kami secara efisien dan baik. Seperti pengelolaan posisi finansial, perencanaan kapabilitas bisnis, pengujian sistem dan proses, serta mengelola komunikasi, tata kelola, dan audit.
7. Melakukan Kegiatan yang bersifat Analisa
- Kami dapat menggabungkan informasi yang Kami miliki tentang Anda dengan nasabah lainnya (misalnya informasi transaksi) dengan data yang didapatkan dari sumber lain seperti situs web pihak ketiga. Kami menggunakan informasi ini untuk:
- a. Membantu Kami memahami tren perilaku konsumen termasuk bagaimana produk dan/atau layanan Kami digunakan;
  - b. Meningkatkan produk dan/atau layanan yang Kami berikan;
  - c. Meningkatkan kualitas data Kami;
  - d. Mengembangkan produk dan/atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan perilaku nasabah secara lebih baik lagi;
  - e. Meningkatkan pemahaman dan pengelolaan atas risiko Kami.
8. Penawaran Produk/Layanan Baru kepada Anda (kegiatan Pemasaran)
- Dari waktu ke waktu, sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Kami juga dapat menggunakan informasi Anda, untuk memberitahu Anda tentang produk/layanan yang menarik bagi Anda. Untuk melakukannya, Kami dapat menghubungi Anda melalui:
- a. Surat elektronik
  - b. Telepon
  - c. SMS
  - d. Media sosial
  - e. Iklan pada aplikasi, situs web, atau situs web pihak ketiga yang bekerja sama dengan Kami
  - f. Surat.
- Jika Anda tidak ingin menerima pesan *direct marketing* tersebut, atau ingin mengubah preferensi kontak Anda, Anda dapat menyampaikannya kepada Kami. Informasi tentang cara menghubungi Kami di *Call Center* kami (lihat Bagaimana Menghubungi Kami). Kami mungkin perlu untuk mengidentifikasi diri Anda sebelum dapat merubah preferensi Anda.
9. Menentukan Kelayakan Kredit Anda
- Kami mengumpulkan informasi/Data pribadi yang berkaitan dengan kredit, Ketika Anda mengajukan fasilitas kredit Kami atau menggunakan layanan kredit kami. Informasi kredit adalah informasi pribadi Anda mengenai kredit yang telah diberikan kepada Anda (termasuk yang telah Anda ajukan) yang mencakup kredit untuk keperluan pribadi atau terkait dengan keperluan usaha, termasuk informasi jika Anda berperan sebagai penjamin kredit (*guarantor*).

Jenis Informasi kredit yang Kami kumpulkan, simpan dan ungkapkan.

Kami mengumpulkan informasi kredit secara langsung dari Anda ketika Anda mengajukan permohonan produk/layanan kredit kami. Dan Kami juga dapat mengumpulkan informasi tersebut melalui Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan (LPIP).

a. Dan Jenis informasi kredit yang Kami kumpulkan dan Kelola adalah:

1) Informasi indentifikasi.

- Nama (termasuk alias jika ada);
- Jenis kelamin;
- Tanggal lahir
- Alamat.

2) Informasi kewajiban Kredit

Informasi mengenai pinjaman kredit yang Anda miliki atau pernah dimiliki. Informasi ini meliputi jenis akun, tanggal buka dan/atau tanggal tutup serta limit kredit yang diperoleh.

3) Histori pembayaran

Informasi ini merupakan informasi histori pembayaran Anda, termasuk didalamnya pembayaran tepat waktu atau informasi tunggakan (jika ada)

4) Informasi kredit macet

Informasi mengenai rincian adanya kredit macet atau pelanggaran terkait kredit lainnya seperti penipuan atau *fraud*.

5) Informasi yang tersedia secara umum seperti:

- Hasil putusan hakim pengadilan;
- Informasi mengenai jabatan pengurus dan kepemilikan di suatu perusahaan;
- Kepailitan.

6) Informasi kelayakan kredit

Informasi mengenai kelayakan kredit Anda seperti *credit scores*, *credit risk ratings*, *summaries* dan evaluasi.

b. Tujuan kami mengumpulkan dan mengelola informasi kredit Anda

Saat Anda mengajukan permohonan kredit kepada Kami atau berperan sebagai penjamin/guarantor, Kami perlu mengetahui informasi apakah Anda dapat memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan Kami. Kami juga berusaha menghindari memberikan kredit tambahan atau fasilitas lainnya dalam hal penambahan tersebut menyebabkan Anda mengalami kesulitan finansial.

c. Kami menggunakan informasi kredit Anda untuk:

- Konfirmasi identitas Anda;
- Melakukan penilaian atas pengajuan kredit Anda;
- Menilai kemampuan dalam mengelola kredit;
- Membantu Anda untuk mengelola kewajiban kredit dan untuk mempertimbangkan permintaan yang terkait dengan kondisi kesulitan keuangan;
- Menghasilkan penilaian, rating dan evaluasi terkait dengan kelayakan kredit Anda, yang digunakan dalam proses pemantauan kredit secara berkala;
- Mengumpulkan informasi pembayaran yang telah jatuh tempo;

- Membagi informasi dengan LPIP sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Lembaga Pengelola Informasi Kredit (LPIP)
- Kami membagikan informasi kredit Anda ke LPIP. Informasi ini dipergunakan untuk menentukan eligibilitas Anda untuk pengajuan kredit Anda. LPIP mencantumkan informasi ini pada laporannya untuk penyedia kredit (termasuk kami) untuk melakukan penilaian terhadap kelayakan kredit Anda.
- Kami juga dapat meminta LPIP untuk memberi skor kredit Anda secara keseluruhan dan dapat menggunakan informasi dari LPIP bersama-sama dengan informasi lain untuk penilaian Kami atas kemampuan Anda untuk pengelolaan kredit.

### C. Dengan siapa Kami membagi informasi Anda

Kami dapat membagikan informasi/data pribadi Anda dengan perusahaan terkait Kami. Kami dapat juga membagikan informasi/data pribadi Anda dengan Mitra/Pihak ketiga yang bekerja sama dengan Kami di dalam atau di luar wilayah Indonesia, sebagaimana yang diperbolehkan oleh Peraturan Perundang-undangan yang berlaku atau dengan tujuan yang sudah Kami jelaskan diatas. Saat Kami melakukan ini,

Kami memastikan bahwa upaya yang diperlukan untuk melindungi informasi/data pribadi Anda telah dilakukan.

Kami menekankan bahwa bahwa PT. Bank Mutiarta Sentosa Tbk **tidak menjual** informasi/data pribadi Anda kepada Mitra/Pihak ketiga.

Informasi mengenai semua pihak yang menerima informasi/data pribadi Anda dari Kami dijelaskan dalam Perjanjian Kerja Sama dan/atau Syarat dan Ketentuan yang berlaku untuk produk/layanan yang Kami berikan kepada Anda.

Kami mematuhi Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang berlaku.

### D. Bagaimana menghubungi Kami

Anda dapat menghubungi Kami dengan:

- Mengunjungi kantor Cabang kami terdekat;
- Menghubungi Call Center 24 jam kami di 021-30002500;
- Melalui Surel kami : [care@bankmas.co.id](mailto:care@bankmas.co.id).

Kami dapat membantu Anda untuk :

1. Melakukan akses informasi Anda;
2. Meminta salinan informasi/data pribadi Anda yang Kami miliki;
3. Melakukan pengkinian informasi/data pribadi Anda setiap saat

### E. Penyimpanan Data dan Keamanan Data

Kami memastikan bahwa semua informasi/data pribadi Anda yang dikumpulkan dan/atau terkumpul oleh Kami disimpan dengan aman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

F. Pernyataan dan Persetujuan

1. Bahwa informasi/data pribadi yang diberikan kepada Kami merupakan data yang benar dan sah oleh karenanya Anda memberikan kepada Kami untuk memperoleh, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, menyebarluaskan, menghapus dan memusnahkan sesuai dengan Kebijakan Privasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Bahwa Anda telah membaca, memahami dan menyetujui seluruh ketentuan yang terdapat dalam kebijakan privasi ini yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Syarat dan Ketentuan dalam seluruh layanan elektronik Bank;
3. Membebaskan Bank dari segala tuntutan gugatan, ganti rugi dan/atau klaim sehubungan dengan kegagalan pemrosesan transaksi layanan Bank, yang disebabkan ketidakakuratan/ketidak benaran informasi/data pribadi yang Anda berikan kepada Kami;
4. Bahwa Anda telah memberi persetujuan, ijin dan wewenang kepada Kami untuk mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan memroses, mengelola serta memberikan akses atas informasi/data pribadi kepada mitra/pihak ketiga dengan tujuan-tujuan sebagaimana dimaksud diatas.

G. Perubahan dan Pengkinian Kebijakan Privasi Bank

Kami dapat melakukan perubahan dan pengkinian terhadap kebijakan privasi ini dari waktu ke waktu. Kami menghimbau kepada Anda untuk membaca pernyataan privasi untuk mengetahui perubahan dan pengkinian kebijakan privasi yang baru.