

**TANYA JAWAB (FAQ)**  
**LAYANAN MOBILE BANKING BANK DANAMON (D-BANK PRO) (D-BANK PRO)**

**A. UMUM**

**1. Apa yang dimaksud dengan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) adalah layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Danamon kepada Nasabah selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, serta dapat diakses oleh Nasabah, melalui aplikasi (*mobile application*) dengan menggunakan jaringan internet pada telepon seluler/handphone.

**2. Apa yang membedakan antara Layanan D-Bank PRO dengan Layanan Mobile Banking Bank Danamon?**

Layanan D-Bank PRO adalah Layanan Mobile Banking Bank Danamon versi sebelumnya dan saat ini Bank Danamon sudah melakukan pengembangan kembali terhadap Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO 2.0) untuk dapat terus memberikan Layanan terbaik kepada Nasabah.

**3. Bagaimana cara mengakses Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dapat diunduh melalui Playstore dan Appstore pada telepon selular. Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dapat digunakan dengan minimum iOS 14.0 dan minimum Android 8.0.

**4. Apa yang harus dilakukan Nasabah yang sebelumnya telah memiliki akun e-channel (Danamon Online Banking, D-Bank, dan/atau D-Bank PRO)?**

Nasabah cukup melakukan aktivasi kembali pada aplikasi / platform baru Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dan untuk selanjutnya dapat menggunakan layanan dan fitur-fitur Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) seperti biasa.

**5. Bagaimana cara mendapatkan bantuan?**

Jika Nasabah membutuhkan bantuan seperti kendala teknis saat penggunaan aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO), Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon di nomor: **1-500-090** atau email: **hellodanamon@danamon.co.id**

**6. Apa yang harus dilakukan jika lupa Password Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?**

Lakukan login melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) menggunakan Password Sementara dan anda akan diminta untuk melakukan perubahan Password. Jika menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO), Nasabah bisa mengakses menu 'Lupa Password' yang ada di menu *login* screen.

**7. Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah password Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?**

- Masukkan User ID/Alamat Email dan Password Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dan klik Login pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO).

- Pilih menu ganti *password*
- Masukkan *password* saat ini
- Masukkan *password* baru anda dan konfirmasi *password* baru
- *Password* Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) telah terganti

#### 8. Apa yang harus dilakukan jika lupa m-PIN atau m-PIN terblokir?

Hubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk melakukan reset m-PIN. Lakukan login melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dan lakukan verifikasi nomor handphone yang terdaftar pada sistem Danamon dengan mengirimkan SMS sesuai format yang telah disediakan lalu membuat m-PIN baru.

#### 9. Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah no. telepon selular?

Telepon selular atau Nasabah bisa melakukan perubahan nomor telepon selularnya melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dengan mengakses menu “Profil” kemudian menuju ke sub-menu “Nomor Handphone”

#### 10. Apakah aman menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dibuat dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan informasi pribadi dan keuangan Nasabah:

- Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dibuat menggunakan sistem keamanan terkini.
- Untuk dapat masuk ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dan bertransaksi, Nasabah harus memasukkan User ID/Alamat e-mail dan *Password* yang hanya diketahui oleh Nasabah.
- Setiap transaksi finansial harus menggunakan m-PIN yang valid.
- Jika tidak terdapat aktivitas selama lima menit, sistem secara otomatis akan mengakhiri (logout) akses Nasabah untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.

Tips-tips utk keamanan bertransaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) dapat dilihat oleh Nasabah pada Ringkasan Informasi produk Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) pada website Bank Danamon di link berikut: <https://www.danamon.co.id/id/E-Banking/Personal/D-Bank>

#### 11. Kemana Pengguna dapat menyampaikan keluhan dan saran?

Pengguna dapat mengajukan pengaduan atas produk/layanan perbankan secara lisan maupun secara tertulis melalui kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon yang dapat diakses 24/7 melalui telepon di 1-500-090 atau melalui surat elektronik (e-mail) di [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id).

#### 12. Berapa maksimum nilai simpanan yang dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)?

- a. Berapa maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS ?  
Maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS per Nasabah per Bank adalah Rp 2 Miliar
- b. Berapa tingkat bunga penjaminan LPS ?  
Informasi tingkat bunga penjaminan LPS dapat diakses [disini](#)

**13. Berapa tingkat bunga penjaminan LPS?**

Informasi tingkat bunga penjaminan LPS dapat diakses melalui link tautan pada <https://apps.lps.go.id/BankPesertaLPSRate>

**14. Prosedur mengenai layanan pengaduan nasabah dapat diakses melalui website**

<https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>.

**B. REGISTRASI / AKTIVASI****1. Apa perbedaan antara registrasi dan aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?**

**Registrasi** Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) adalah proses yang harus dilakukan oleh pengguna baru Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) agar dapat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO).

**Aktivasi** Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) adalah proses yang harus dilakukan khusus oleh pengguna yang telah terdaftar sebelumnya via CRM atau API Onboarding.

**2. Provider apa saja yang dapat digunakan untuk dapat melakukan registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO)?**

Saat ini, provider yang bisa melakukan registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (D-Bank PRO) adalah provider lokal (Indonesia) diantaranya Telkomsel, XL Axiata, Indosat Ooredoo, Smartfren, dan Tri; dan juga provider Jepang.

**3. Apakah Nasabah harus memiliki pulsa untuk melakukan registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- Untuk registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menggunakan Android, Nasabah tidak perlu memiliki pulsa. Nasabah harus memastikan bahwa nomor yang digunakan aktif agar dapat menerima SMS OTP.
- Sedangkan untuk registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menggunakan iOS, Nasabah perlu memiliki pulsa untuk dapat mengirimkan SMS Verifikasi.

**4. Bagaimana jika Nasabah yang berada di luar negeri ingin melakukan registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- Untuk registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menggunakan Android, Nasabah harus memastikan bahwa nomor handphone yang digunakan adalah provider Indonesia, aktif, dan dapat menerima SMS/Telephone (*roaming*).
- Untuk registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menggunakan iOS, Nasabah harus berada di Indonesia untuk melakukan registrasi/ aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**5. Apakah Nasabah dapat langsung menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) setelah melakukan Registrasi/Aktivasi?**

Nasabah dapat langsung menggunakan dan bertransaksi di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) segera setelah proses registrasi/aktivasi pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

## 6. Bagaimana cara melakukan perubahan perangkat smartphone untuk menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Nasabah harus melakukan aktivasi ulang pada perangkat *smartphone* baru dengan langkah di bawah ini:

- Masukkan User ID/Alamat Email dan Password Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dan klik Login pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
- Lakukan verifikasi nomor handphone yang terdaftar pada sistem Danamon dengan mengirimkan SMS sesuai format yang telah disediakan
- Masukkan m-PIN
- Melakukan proses verifikasi FR / wajah (*face recognition*),
- Aktivasi ulang selesai dan software token telah terdaftar

## C. TRANSAKSI

### 1. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) memiliki beragam transaksi untuk mempermudah dan memenuhi kebutuhan anda. Daftar transaksi dapat dilihat Nasabah pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

### 2. Kapan transfer ke rekening Danamon dapat dilakukan?

Transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang sama dapat dilakukan selama 24 jam, sedangkan transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang berbeda dapat dilakukan pada hari kerja pukul 09:00 WIB – 15:00 WIB.

### 3. Kapan transfer valas ke rekening bank lain dapat dilakukan?

Transaksi dapat dilakukan pada hari kerja dari pukul 09.00 WIB - pukul 15.00 WIB.

### 4. Apakah transfer ke Danamon dalam mata uang yang berbeda dapat dilakukan untuk semua jenis valuta?

Fitur ini hanya tersedia untuk mata uang sesuai dengan produk tabungan/ giro yang tersedia pada Danamon (contoh: IDR, USD, SGD, AUD, NZD, EUR, GBP, CNY).

**Contoh transaksi yang diperbolehkan:** Transfer dari rekening USD ke USD, transfer dari rekening USD ke AUD, transfer dari rekening IDR ke USD dalam CIF yang sama, transfer dari rekening IDR ke AUD dalam CIF yang sama.

**Contoh transaksi yang tidak diperbolehkan:** Transfer dari rekening IDR ke USD dengan CIF berbeda, transfer dari IDR ke AUD dengan CIF berbeda.

### 5. Apakah ada ketentuan khusus mengenai pembatasan nominal transfer dari rekening IDR ke valas dalam CIF yang sama?

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia, transaksi pembelian valuta asing terhadap rupiah oleh Nasabah kepada Bank tanpa disertai *Underlying Transaksi* hanya dapat dilakukan paling banyak sebesar USD 25.000,00 (dua puluh lima ribu dollar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan per Nasabah.

Batas pembelian valuta asing terhadap rupiah tanpa disertai *Underlying Transaksi* ini memperhitungkan seluruh transaksi pembelian valuta asing terhadap rupiah yang dilakukan oleh

Nasabah pada seluruh channel Bank. Jika Nasabah telah mencapai batas maksimum pembelian valuta asing terhadap rupiah tersebut, maka Nasabah dapat melakukan transaksi pembelian valuta asing terhadap rupiah melalui cabang dengan mengikuti ketentuan mengenai transaksi valuta asing terhadap rupiah, antara lain dengan melampirkan *Underlying Transaksi*.

**6. Apakah dapat dilakukan transaksi mendatang dan rutin untuk transfer dalam valuta yang berbeda ke rekening Danamon dan transfer valas ke rekening bank lain?**

Tidak, hanya transaksi sekarang yang dapat dilakukan untuk transfer dalam valuta yang berbeda ke rekening Danamon dan transfer valas ke rekening bank lain.

**7. Berapa batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) per transaksi?**

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

**8. Berapa batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) per hari?**

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

**9. Apakah Nasabah dapat menggunakan rekening gabungan untuk Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat melakukan registrasi menggunakan rekening gabungan, baik "gabungan atau" maupun "gabungan dan".

Nasabah dengan rekening "gabungan atau" dapat melakukan transaksi finansial dan non-finansial melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) seperti rekening tabungan (CASA) lainnya, tetapi nasabah dengan "rekening dan" tidak dapat melakukan transaksi finansial melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**10. Apakah Nasabah dapat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) jika Kartu Debit/ATM terblokir?**

Nasabah tidak dapat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) jika Kartu Debit/ATM terblokir. Nasabah harus mengunjungi cabang terdekat untuk membuka Kartu Debit/ATM yang terblokir sebelum dapat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) kembali.

**11. Apakah ada aturan tertentu dalam memasukkan data transaksi pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah tidak diperbolehkan untuk menggunakan karakter spesial pada jenis data transaksi apapun.

**12. Layanan transfer apa saja yang tersedia untuk Nasabah pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan transfer yang tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA), SKN, RTGS, dan BI-FAST.

**13. Kapan transaksi transfer SKN dan RTGS dapat dilakukan?**

Transaksi SKN dan RTGS dapat dilakukan selama jam operasional yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia. Transaksi yang dikirim di luar jam operasional atau pada hari libur akan diproses dan didebit pada hari kerja berikutnya.

**14. Apakah ada batas waktu transaksi untuk layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima) dan BI-FAST?**

Tidak, layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/ PRIMA) dan BI-FAST tersedia 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

**15. Apakah keuntungan menggunakan layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA)?**

Dengan layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA), dana akan langsung diterima pada rekening penerima setelah transaksi dikirimkan dan nama penerima akan ditampilkan untuk dikonfirmasi sebelum transaksi dikirimkan.

**16. Apa yang harus Nasabah lakukan jika sedang melakukan transaksi finansial, komputer / telepon seluler Nasabah mendadak mati atau koneksi dengan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) terputus?**

Untuk memastikan apakah transaksi tersebut berhasil atau tidak, Nasabah dapat melakukan pengecekan melalui mutasi rekening Nasabah pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) atau Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon.

**17. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan transaksi finansial?**

Setiap kali Nasabah melakukan transaksi finansial melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi. Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.

**18. Apa yang dimaksud dengan Tarik Tunai?**

Fitur Tarik Tunai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) di mesin ATM Danamon bertanda D-Cash, ATM Bank Lain berlogo PRIMA\*, dan Indomaret\*\* dapat dilakukan tanpa menggunakan kartu dengan cara melakukan reservasi terlebih dahulu pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

\*saat ini ATM Bank Lain yang bekerja sama dengan Bank Danamon untuk Tarik Tunai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah ATM Bank BRI, ATM Bank CIMB Niaga dan Bank Multiarta Sentosa. dan ATM Bank yang bekerja sama untuk Tarik Tunai melalui Layanan Mobile Bank Danamon ini akan terus bertambah secara bertahap kedepannya

\*\*Saat ini Merchant yang bekerja sama dengan Bank Danamon untuk Tarik Tunai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah Indomaret. Merchant yang bekerja sama untuk Tarik Tunai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) ini akan terus bertambah. Nasabah dapat melakukan penarikan tunai via Merchant sesuai dengan nama Merchant yang muncul pada pilihan 'Metode Penarikan'

**19. Berapa limit maksimum Tarik Tunai?**

- Limit maksimum per transaksi adalah Rp1.000.000,-
- Limit maksimum harian adalah Rp5.000.000,- dan akan diperhitungkan ke dalam limit transaksi harian.

**20. Bagaimana cara Nasabah melakukan aktivasi rekening dormant di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- Nasabah login Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
- Nasabah klik menu 'Rekening'
- Nasabah klik salah satu rekening dengan status 'Dormant'
- Nasabah menyetujui pernyataan yang ada
- Nasabah input m-PIN
- Nasabah akan mendapatkan pop-up message

**D. BI-FAST****1. Apakah yang dimaksud dengan layanan BI-FAST pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

BI-FAST adalah proses transfer dana dari rekening Nasabah yang ada di Bank Danamon ke Nasabah bank lain yang termasuk dalam peserta BI-FAST dengan menggunakan nomor rekening atau nomor telepon selular atau alamat email yang telah ditautkan dengan nomor rekeningnya dan telah terdaftar di bank lain dalam mata uang Rupiah, dimana dana akan diterima secara langsung pada rekening penerima.

**2. Fitur BI-FAST apa saja yang tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Fitur BI-FAST yang tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), antara lain:

- Pengaturan BI-FAST (Daftar Proxy BI-FAST, Ubah Proxy BI-FAST, Hapus/*Unreg* Proxy BI-FAST, dan Porting Proxy BI-FAST)
- Transfer BI-FAST

**3. Bagaimana cara mengakses menu 'Pengaturan BI-FAST'?**

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI-FAST' untuk menampilkan detailnya

**4. Apa saja yang dapat dilakukan Nasabah pada menu 'Pengaturan BI-FAST'?**

Nasabah dapat melihat daftar Proxy BI-FAST yang terdaftar di Bank Danamon dan bank lain, Daftar nomor handphone dan/atau email sebagai Proxy BI-FAST, Ubah nomor rekening terdaftar di Proxy BI-FAST, Hapus/*Unreg* Proxy BI-FAST, Porting Proxy BI-FAST dari bank lain, dan aktivasi/deaktivasi fitur Tagih Uang.

**5. Apa yang dimaksud dengan Proxy BI-FAST?**

Proxy adalah alias terhadap nomor rekening Nasabah yang ditautkan pada nomor handphone atau alamat email.

**6. Apakah Proxy BI-FAST yang terdaftar di bank lain juga akan ditampilkan pada daftar informasi Proxy BI-FAST di menu Pengaturan BI-FAST?**

Ya, informasi Proxy BI-FAST yang terdaftar di bank lain juga dapat ditampilkan jika Proxy bank lain tersebut terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank Danamon. Nomor Identitas Nasabah yang dimaksud adalah Nomor Identitas Nasabah yang terdapat pada KTP, KTP Sementara, Paspor, dan KITAS.

**7. Apa yang dimaksud dengan Daftar Proxy BI-FAST?**

Daftar Proxy BI-FAST adalah proses pendaftaran nomor handphone dan/atau alamat email Nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank Danamon sebagai alias untuk nomor rekening Nasabah di Bank Danamon.

**8. Apakah manfaat yang didapat jika Nasabah mendaftarkan Proxy BI-FAST?**

Rekening Nasabah yang ditautkan kepada Proxy BI-FAST akan dapat menerima transfer dana dari bank lain melalui layanan BI-FAST.

**9. Bagaimana cara melakukan Daftar Proxy BI-FAST?**

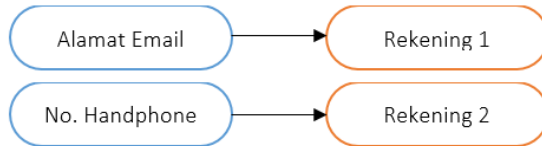
- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI-FAST' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI-FAST Nasabah
- Pilih tombol 'Daftar BI-FAST' yang terdapat pada Proxy nomor handphone atau alamat email yang terdaftar di sistem Bank Danamon (tombol akan muncul jika nomor handphone dan/atau alamat email Nasabah belum terdaftar sebagai Proxy BI-FAST)
- Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
- Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor handphone atau alamat email (sesuai dengan Proxy yang ingin didaftarkan)
- Masukkan m-PIN anda untuk konfirmasi

**10. Apa yang harus dilakukan Nasabah jika ternyata nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di sistem Bank Danamon tidak sesuai dengan nomor handphone dan/atau alamat email yang dipakai oleh Nasabah?**

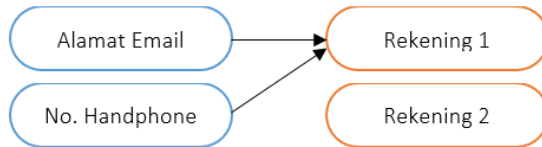
Nasabah dapat melakukan pengkinian data terlebih dahulu melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) atau melalui Cabang Bank Danamon.

**11. Apakah Nasabah dapat menautkan satu nomor rekening Bank Danamon ke lebih dari satu Proxy yang terdaftar di Bank Danamon?**

Satu Proxy (nomor telepon selular atau alamat email) Nasabah hanya dapat ditautkan ke satu nomor rekening Bank Danamon, namun satu nomor rekening Bank Danamon dapat ditautkan ke satu atau lebih Proxy (nomor telepon selular dan alamat email) Nasabah, seperti pada contoh diagram berikut.



Contoh A: 1 Proxy ditautkan untuk 1 Rekening



Contoh B: 2 Proxy ditautkan untuk 1 Rekening

## 12. Apakah yang dimaksud dengan Ubah Proxy BI-FAST?

Ubah Proxy BI-FAST adalah proses pengubahan nomor rekening yang ditautkan dengan Proxy nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di Bank Danamon.

## 13. Bagaimana cara melakukan perubahan Proxy BI-FAST?

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI-FAST' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI-FAST Nasabah
- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI-FAST yang terdaftar di Bank Danamon
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Ubah'
- Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
- Masukkan m-PIN anda untuk konfirmasi

## 14. Apakah Nasabah dapat mengubah nomor handphone dan/atau alamat email melalui menu ubah Proxy BI-FAST?

Tidak.

## 15. Apa yang dimaksud dengan Hapus/Unreg Proxy BI-FAST?

Hapus/Unreg Proxy BI-FAST adalah proses penghapusan Proxy nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di Bank Danamon.

## 16. Bagaimana cara melakukan Hapus/Unreg Proxy BI-FAST?

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI-FAST' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI-FAST Nasabah
- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI-FAST yang terdaftar di Bank Danamon
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Hapus/Unreg'
- Masukkan m-PIN anda untuk konfirmasi

## 17. Apa yang akan terjadi jika Nasabah menghapus/unreg Proxy BI-FAST?

Proxy Nasabah tersebut tidak lagi tersimpan di dalam sistem BI-FAST dan tidak dapat menjadi tujuan pengiriman dana dari bank lain yang dilakukan melalui layanan BI-FAST.

**18. Dapatkah Nasabah mendaftarkan kembali Proxy BI-FAST yang sebelumnya sudah pernah dihapus/unreg?**

Ya, Nasabah dapat mendaftarkan kembali Proxy nomor handphone dan/atau alamat email yang sebelumnya sudah pernah dihapus/*unreg*.

**19. Apa yang dimaksud dengan Porting Proxy BI-FAST?**

Porting Proxy BI-FAST adalah proses pemindahan Proxy yang terdaftar di bank lain ke Bank Danamon.

**20. Bagaimana cara melakukan Porting Proxy BI-FAST yang terdaftar di bank lain?**

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI-FAST' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI-FAST Nasabah
- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI-FAST yang terdaftar di bank lain
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Pindahkan ke Danamon'
- Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
- Masukkan m-PIN anda untuk konfirmasi

**21. Apakah ada syarat tertentu untuk melakukan Porting Proxy BI-FAST dari bank lain?**

Berikut syarat untuk melakukan Porting Proxy bank lain ke Bank Danamon:

- Proxy bank lain terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank Danamon
- Data nomor handphone dan/atau alamat email pada Proxy yang terdaftar di bank lain sama dengan data nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar pada sistem Bank Danamon
- Jika data nomor handphone dan/atau alamat email pada Proxy yang terdaftar di bank lain berbeda dengan data nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar pada sistem Bank Danamon, maka Nasabah hanya akan dapat melihat data Proxy tersebut tanpa bisa melakukan Porting Proxy ke Bank Danamon

**22. Apakah Nasabah akan mendapatkan notifikasi atas transaksi Daftar Proxy BI-FAST, Ubah Proxy BI-FAST, Hapus/Unreg Proxy BI-FAST, dan Porting Proxy BI-FAST?**

Ya, Bank Danamon akan mengirimkan email notifikasi ke alamat email Nasabah yang terdaftar di Bank Danamon atas transaksi Daftar Proxy BI-FAST, Ubah Proxy BI-FAST, Hapus/Unreg Proxy BI-FAST, dan Porting BI-FAST yang berhasil dan juga *push notification* yang dapat dilihat pada perangkat Nasabah dan pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**23. Bagaimana cara melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI-FAST?**

- Pilih menu 'Transfer'
- Pada layar 'Transfer Rupiah', pilih 'Rekening Sumber Dana' dan 'Tujuan Transfer' ke nomor rekening atau nomor handphone atau alamat email penerima di bank lain
- Jika Nasabah memilih 'nomor rekening' sebagai tujuan transfer, maka Nasabah harus memilih layanan transfer yang ingin digunakan
- Jika Nasabah memilih 'nomor handphone' atau 'alamat email' sebagai tujuan transfer, maka layanan transfer akan didefault secara otomatis ke 'BI-FAST'
- Masukkan Jumlah dan Pesan (jika ada)

- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

**24. Apakah Nasabah harus mendaftarkan nomor handphone dan/atau alamat email sebagai Proxy BI-FAST untuk dapat melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI-FAST?**

Tidak, Nasabah tidak perlu mendaftarkan nomor handphone dan/atau alamat email sebagai Proxy BI-FAST untuk melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI-FAST.

**25. Dapatkah Nasabah melakukan transfer dana melalui BI-FAST ke sesama Nasabah Bank Danamon atau melakukan transfer dana melalui BI-FAST ke bank lain yang bukan merupakan peserta BI-FAST?**

Tidak, layanan BI-FAST hanya berlaku untuk transfer dana ke bank lain yang merupakan peserta BI-FAST.

**26. Apakah Nasabah dapat melihat bukti transaksi transfer dana melalui BI-FAST yang telah dilakukan?**

Nasabah dapat melihat histori transaksi atas transaksi transfer BI-FAST yang telah dilakukan pada menu 'Histori Transaksi' yang terdapat di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Selain itu, email notifikasi akan dikirimkan ke alamat email Nasabah yang terdaftar di Bank Danamon atas transaksi transfer BI-FAST dan juga *push notification* yang dapat dilihat pada perangkat Nasabah dan pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**27. Berapa batasan nominal untuk transaksi transfer BI-FAST melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) per transaksi?**

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

**28. Berapa batasan nominal untuk transaksi transfer BI-FAST melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) per hari?**

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

## **E. KARTU DEBIT**

1. Fitur Kartu Debit apa saja yang terdapat di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Saat ini, fitur Kartu Debit yang terdapat di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) meliputi:

### **Kartu Debit Fisik**

- Lihat Nomor, CVV, dan Expiry Date Kartu Debit Fisik
- Blokir dan buka blokir.
- Ubah PIN.
- Ubah Rekening utama.
- Link (menghubungkan) dan unlink (memutuskan) Rekening yang terhubung dengan Kartu Debit/ATM.

- Aktivasi Kartu Debit.
- Request Ganti Kartu Debit Fisik (Expired).
- Request Kartu Debit Fisik Baru
- Ubah limit transaksi debit online

**Kartu Debit Virtual**

- Lihat Nomor, CVV, dan Expiry Date Kartu Debit Virtual Danamon
  - Blokir dan buka blokir
  - Ubah limit transaksi debit online
  - Ubah rekening utama
  - Mengganti nama kartu
  - Request Ganti Kartu Debit Fisik Virtual (Expired).
  - Request Kartu Debit Virtual Baru
2. Bagaimana cara mengakses menu 'Pengaturan Kartu Debit' di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?
    - Nasabah login ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
    - Nasabah klik menu 'Pengaturan'
    - Nasabah klik menu Manajemen Kartu Debit', nasabah pilih tab kartu debit fisik atau kartu debit virtual
    - Nasabah pilih salah satu kartu debit yang tersedia baik status 'Aktif', 'Kadaluwarsa', 'nonaktif', 'Terblokir Sementara', dan/atau 'Terblokir Permanen'
  3. Ada berapa jenis blokir dalam menu 'Pengaturan Kartu Debit'?
    - Blokir sementara yaitu pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) selama periode tertentu sesuai dengan kebutuhan Nasabah.
    - Blokir permanen yaitu pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) secara permanen dan seterusnya sehingga kartu tersebut sudah tidak dapat digunakan oleh Nasabah.
  4. Apakah dapat membuka blokir kartu debit?
    - Kartu debit yang bisa dibuka blokir melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah kartu debit yang terblokir sementara, dimana pemblokiran semmentaranya dilakukan hanya melalui kanal Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).
  5. Apakah yang perlu diperhatikan dalam melakukan penggantian rekening utama fisik?
    - Untuk mengganti rekening utama, rekening tersebut harus sudah terhubung (*link*) ke dalam kartu debit yang dipilih
    - Jika belum dihubungkan, maka Nasabah bisa menghubungkan rekening melalui menu 'Rekening Terhubung'
  6. Apakah yang perlu diperhatikan dalam melakukan penggantian rekening utama virtual?  
Untuk mengganti rekening utama pada kartu virtual, pastikan nasabah memiliki rekening aktif yang diperbolehkan untuk dihubungkan dengan kartu virtual.
  7. Berapa maksimal rekening terhubung dalam satu kartu debit fisik?

Nasabah hanya bisa menghubungkan maksimal 15 rekening dalam satu kartu debit (termasuk rekening utama)

8. Apakah yang dimaksud dengan rekening utama?  
Rekening utama adalah rekening yang digunakan sebagai sumber dana untuk bertransaksi di EDC dan e-commerce (debit online)
9. Siapakah yang bisa menggunakan aktivasi kartu debit pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?
  - Nasabah yang sudah memiliki user dan password Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dan memiliki kartu debit dengan status ‘Tidak Aktif’
10. Bagaimana cara aktivasi kartu debit untuk rekening yang dibuka melalui Aplikasi pihak ketiga (Adira, Dana, etc.)/API Onboarding?  
Untuk kartu debit yang diambil di cabang Danamon, aktivasi kartu debit akan dilakukan oleh petugas di cabang. Untuk kartu debit yang dikirimkan ke alamat Anda, maka aktivasi kartu debit dapat dilakukan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
11. Bagaimana cara Nasabah melakukan request Kartu Debit Fisik/Virtual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?  
Nasabah klik menu ‘Request Kartu Debit’ pada menu ‘Ajukan Kartu Debit’ saat berada di manajemen kartu debit, dimana Nasabah bisa membuat Kartu Debit Virtual dengan rekening yang tersedia
12. Tipe jenis transaksi apa sajakah yang bisa dilakukan dengan Kartu Debit Virtual?  
Kartu Debit Virtual hanya dapat digunakan untuk transaksi pada merchant online (debit online)
13. Berapa maksimal kepemilikan Kartu Debit Fisik & Virtual dalam satu (1) CIF Nasabah?  
Maksimal lima (5) Kartu Debit Virtual dan/atau tiga (3) Kartu Debit Fisik dalam satu (1) CIF
14. Bagaimana jika Nasabah sudah mencapai batas maksimal kepemilikan Kartu Debit Virtual/Fisik?  
Maka Nasabah harus melakukan pemblokiran permanen di salah satu Kartu Debit Virtual/Fisik aktif yang tersedia untuk dapat melakukan pengajuan kembali kartu yang baru,
15. Berapa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Kartu Debit Virtual?  
Tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Kartu Debit Virtual.
16. Apa saja kartu debit fisik yang tersedia pada menu ini?
  - Mastercard Reguler (Bergambar Mercusuar)
  - Mastercard Kartu Debit Danamon Global Currency Card
  - GPNOpsional pilihan kartu yang diberikan kepada Nasabah mungkin berbeda antara satu Nasabah dengan yang lainnya karena disesuaikan dengan kebutuhan dan kepemilikan kartu, rekening yang dimiliki, serta segmentasi Nasabah terkait.
17. Berapa biaya penggantian Kartu Debit Fisik *Expired* via Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Biaya yang untuk penggantian kartu debit fisik dikarenakan kedaluwarsa (*expired* adalah GRATIS = Rp 0,-).

18. Berapa biaya penambahan Kartu Debit Fisik via Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Untuk biaya penambahan kartu adalah sebesar Rp 35.000,- dengan minimal saldo pada rekening tersebut sebelum terdebit Rp 1.000.000,-. Namun untuk program marketing, biaya yang ditawarkan akan Rp 0,- dengan minimal saldo Rp 100.000,- sampai batas waktu promo berakhir. *\*masa periode program akan tergantung kebutuhan Bisnis, jika ada perubahan akan disampaikan kemudian.*

19. Berapa lama pengiriman kartu debit?

Proses pengiriman Kartu Debit Fisik akan mengikuti SLA eksisting pengantaran kartu debit dari Divisi Card Operation, yaitu akan diterima oleh nasabah dalam 7- 14 hari kerja dengan detail:

- Pengiriman daerah Jabodetabek +-5 hari kerja.
- Pengiriman daerah non Jabodetabek +-10 hari kerja.
- Area remote/forward +- 12 hari kerja.

20. Apakah saya bisa mengatur limit transaksi kartu debit saya?

Ya, Anda bisa mengatur limit debit online kartu dengan cara klik salah satu kartu debit, kemudian klik button 'atur limit', setelah itu pilih limit debit yang diinginkan. Limit yang dapat diatur minimal Rp 1.000.000,- dan maksimal Rp 25.000.000,-.

21. Apakah ketika mengganti kartu yang kadaluarsa rekening – rekening terhubung saya ke kartu tersebut akan otomatis terhubung ke kartu baru?

Ya, rekening yang terhubung baik sebagai rekening utama atau sekunder (Maksimal 15 rekening) akan otomatis pindah ke kartu baru bilamana kartu telah berhasil di aktifkan.

## F. KARTU KREDIT

### 1. Fitur Kartu Kredit apa saja yang terdapat di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Saat ini, fitur Kartu Kredit yang terdapat di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) meliputi:

- Link Kartu Kredit Manual
- Autolink Kartu Kredit
- Ringkasan Kartu Kredit
- Beranda Kartu Kredit (Utama, Tambahan, Virtual, *Danamon Paylight Card*)
- E-Statement Kartu Kredit
- Detail Transaksi Kartu Kredit yang ada pada Beranda
- Ajukan Kartu Baru (*Add-On*)
- Aktivasi Kartu Kredit
- Autopay
- Beranda
- Blokir/Buka Blokir Kartu
- Info Cicilan
- Kartu Tambahan (Suplemen)

- Money Transfer
- My Own Installment Transaction dan Statement
- Pembayaran Tagihan
- Penukaran Poin
- Ubah Limit
- Ubah PIN
- *E-Statement Registration*
- *Change Face / Perubahan Tampilan Kartu Kredit Danamon Paylight Card*
- Atur Limit Transaksi Kartu Danamon *PayLight*
- Permintaan Kartu Fisik/*Request Physical Card* Kartu Danamon *PayLight*
- QRIS Sumber Dana Kartu Kredit
- Tampilan Kartu Kredit Pada *Dashboard* Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)

## 2. Bagaimana cara mengakses fitur Link Kartu Kredit?

- Pilih menu 'Portofolio' kemudian ke Pinjaman dan Pilih Kartu Kredit
- Jenis Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Link Ke Kartu Kredit/Charge Card AMEX' untuk menampilkan detailnya
- Masukkan nomor Kartu Kredit yang akan dilink
- Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar pada sistem Danamon
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

## 3. Apakah Kartu Kredit yang sebelumnya sudah terdaftar sebagai User ID Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat di-link ke User ID Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) lainnya melalui menu Link Kartu Kredit pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Ya, Kartu Kredit yang sebelumnya sudah pernah terdaftar sebagai User ID Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat di-link ke User ID Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) lainnya. Setelah proses link Kartu Kredit tersebut berhasil, maka User ID Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang sebelumnya terdaftar dengan menggunakan Kartu Kredit akan secara otomatis dinonaktifkan.

## 4. Bagaimana cara mengakses Ringkasan Kartu Kredit?

Ringkasan Kartu Kredit dapat ditampilkan jika Nasabah sudah pernah berhasil melakukan proses Link Kartu Kredit pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Ringkasan Kartu Kredit dapat diakses dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Melalui Halaman Utama
  - Pilih Kartu Kredit
  - Ringkasan Kartu Kredit yang dimiliki akan ditampilkan
- Melalui Portofolio
  - Pilih menu Portofolio
  - Pilih Pinjaman
  - Pilih Kartu Kredit
  - Ringkasan Kartu Kredit yang dimiliki akan ditampilkan

**5. Bagaimana cara mengakses Beranda Kartu Kredit Utama dan informasi apa saja yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Utama?**

- Pada Ringkasan Kartu Kredit, pilih salah satu dari Kartu Kredit yang ditampilkan
- Beranda Kartu Kredit Utama akan muncul
- Opsi tab yang tersedia untuk Kartu Kredit Utama, meliputi:
  - Beranda
  - Daftar Transaksi
  - E-Statement
  - Info Cicilan
  - Atur Kartu
- Nasabah dapat melihat detail Kartu Kredit Utama, yaitu:
  - Gambar Kartu Kredit
  - Nomor Kartu Kredit
  - Nama pada Kartu Kredit
  - Status Kartu Kredit
  - Jumlah Pemakaian Kartu
  - Limit Tersedia
  - Minimum Pembayaran
  - Total Tagihan
  - Tanggal Jatuh Tempo
  - Limit Money Transfer
  - Limit Kartu
- Opsi widget yang tersedia untuk Kartu Kredit Utama, yaitu:
  - Money Transfer
  - My Own Installment
  - Bill Payment
  - Pengaturan
  - Kartu Tambahan
  - Penukaran Poin
  - Autopay
  - Ajukan Kartu Baru

**6. Bagaimana cara mengakses Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan) dan informasi apa saja yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan)?**

- Jika Nasabah mempunyai Kartu Kredit Suplemen, maka Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan) dapat ditampilkan dengan cara menggeser gambar Kartu Kredit yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Utama.
- Opsi tab yang tersedia untuk Kartu Kredit Suplemen, meliputi:
  - Beranda
  - Daftar Transaksi
- Nasabah dapat melihat detail Kartu Kredit Suplemen, yaitu:
  - Gambar Kartu Kredit
  - Nomor Kartu Kredit
  - Nama pada Kartu Kredit
  - Status Kartu Kredit
  - Pemakaian Kartu
  - Batas Kredit

**7. Apakah yang dimaksud dengan Daftar Transaksi Kartu Kredit?**

Fitur lihat daftar transaksi Kartu Kredit merupakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat seluruh transaksi akun Kartu Kreditnya yang belum tertagih.

**8. Bagaimana cara mengakses Daftar Transaksi Kartu Kredit dan informasi apa saja yang terdapat pada Daftar Transaksi Kartu Kredit?**

- Pada Beranda Kartu Kredit Utama atau Suplemen, gulir kebawah dan ada bagian Daftar Transaksi
- Nasabah dapat melihat transaksi terakhir Kartu Kredit yang belum tercetak pada lembar tagihan, transaksi Kartu Kredit yang ditampilkan mencakup transaksi pendebitan, transaksi pengkreditan, transaksi *posted*, dan transaksi *unposted*

### 9. Bagaimana cara mengakses fitur e-Statement Kartu Kredit?

Fitur e-Statement Kartu Kredit dapat diakses dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Melalui Menu Pengaturan
  - Pilih Menu Pengaturan
  - Pilih e-Statement
  - Pilih e-Statement Kartu Kredit
  - Pilih Kartu Kredit
  - Pilih Periode tagihan Kartu Kredit (hanya menampilkan 3 bulan terakhir)
  - Akan menampilkan lembar tagihan Kartu Kredit pada layar Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), atau
  - Pilih 'Download' untuk mengunduh lembar tagihan Kartu Kredit yang kemudian akan tersimpan pada perangkat yang digunakan
- Melalui Menu Portofolio
  - Pilih Menu Portofolio
  - Pilih e-Statement
  - Pilih Kartu Kredit
  - Pilih Periode tagihan Kartu Kredit (hanya menampilkan 3 bulan terakhir)
  - Akan menampilkan lembar tagihan Kartu Kredit pada layar Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), atau
  - Pilih 'Download' untuk mengunduh lembar tagihan Kartu Kredit yang kemudian akan tersimpan pada perangkat yang digunakan

### 10. Apakah saya bisa melakukan aktivasi Kartu Kredit melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Saat ini fitur Aktivasi Kartu Kredit sudah dapat diakses oleh Nasabah melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) melalui tombol 'Aktivasi Sekarang'

### 11. Apa yang dimaksud dengan fitur Link Kartu Kredit?

Link Kartu Kredit merupakan fitur *existing* pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk menghubungkan Kartu Kredit miliknya ke akun Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) Nasabah tersebut.

### 12. Bagaimana cara mengakses fitur Link Kartu Kredit?

Fitur ini dapat diakses melalui menu *existing* 'Profil', dengan memilih sub-menu 'Link ke Kartu Kredit/Charge Card Amex'. Setelah berhasil melakukan link Kartu Kredit, maka akun Kartu Kredit milik Nasabah akan muncul di dalam halaman menu *existing* 'Rekening'.

### 13. Apa yang dimaksud dengan fitur Ringkasan Kartu Kredit?

Ringkasan Kartu Kredit merupakan fitur *existing* pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat tipe produk Kartu Kredit, nomor Kartu Kredit Utama, dan saldo (untuk Kartu Kredit yang aktif)/status beserta tombol aktivasi (untuk Kartu Kredit Utama yang belum aktif).

### 14. Bagaimana cara mengakses fitur Ringkasan Kartu Kredit?

Nasabah Kartu Kredit dapat melihat ringkasan Kartu Kredit yang dimilikinya pada menu Portofolio pilih Pinjaman kemudian Pilih Kartu Kredit dan pilih Kartu Kredit yang akan dilihat ringkasannya.

**15. Apakah yang dimaksud dengan fitur Beranda Kartu Kredit Utama?**

Beranda Kartu Kredit Utama merupakan halaman baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang berisi ringkasan informasi mengenai Kartu Kredit Utama serta *widget* untuk mengakses fitur-fitur Kartu Kredit lainnya.

**16. Bagaimana cara mengakses fitur Beranda Kartu Kredit Utama?**

Halaman Beranda ini dapat diakses melalui menu Portofolio pilih Pinjaman kemudian Pilih Kartu Kredit dan pilih Kartu Kredit yang diinginkan. Jika Nasabah memilih salah satu akun Kartu Kredit baru atau aktif pada menu 'Rekening' tersebut, maka Nasabah dapat melihat halaman baru, yaitu beranda Kartu Kredit Utama akun Kartu Kredit tersebut pada menu 'Beranda'.

**17. Apakah yang dimaksud dengan fitur Beranda Kartu Kredit Suplemen?**

Beranda Kartu Kredit Suplemen merupakan halaman baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang berisi ringkasan informasi mengenai Kartu Kredit Suplemen.

**18. Bagaimana cara mengakses fitur Beranda Kartu Kredit Suplemen?**

Halaman Beranda ini dapat diakses melalui halaman baru 'Beranda' Kartu Kredit Utama (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Pada Halaman Beranda Kartu Kredit Utama tersebut, Nasabah Kartu Kredit yang memiliki Kartu Suplemen dapat memilih untuk melihat informasi Kartu Suplemen yang dimiliki.

**19. Apakah yang dimaksud dengan fitur Aktivasi Kartu Kredit?**

Fitur Aktivasi Kartu Kredit merupakan fitur pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memfasilitasi Nasabah baru maupun Nasabah eksisting Kartu Kredit untuk melakukan aktivasi Kartu Kredit Utama dan Suplemen. Aktivasi ini dapat dilakukan untuk kartu baru, kartu yang diganti (*replacement*), atau kartu yang diperbarui (*renewal*).

**20. Bagaimana cara mengakses fitur Aktivasi Kartu Kredit?**

Fitur ini dapat diakses melalui 2 (dua) cara, yaitu:

**1. Menu Eksisting 'Rekening'**

Pada menu eksisting 'Rekening', dalam kategori 'Kartu Kredit' atau 'Semua', Nasabah dapat melakukan aktivasi Kartu Kredit Utama dengan cara menekan tombol aktivasi pada akun Kartu Kredit yang tidak aktif.

**2. Beranda Kartu Kredit Utama/Suplemen (tergantung jenis kartu)**

Pada halaman beranda Kartu Kredit Utama/Suplemen (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama" dan "6.1.4 Beranda Kartu Kredit Suplemen"), tombol aktivasi akan muncul pada kartu yang tidak aktif. Nasabah Kartu Kredit dapat menekan tombol aktivasi tersebut untuk mengaktifkan Kartu Kredit-nya.

**21. Apakah yang dimaksud dengan fitur ubah PIN kartu kredit?**

Fitur Ubah PIN Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memfasilitasi Nasabah Kartu Kredit untuk dapat mengubah PIN Kartu Kredit Utama dan Suplemen.

**22. Bagaimana cara mengakses fitur Ubah PIN Kartu Kredit?**

Fitur ini dapat diakses melalui menu 'Atur Kartu' yang terdapat pada bagian atas halaman beranda Kartu Kredit Utama (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Pada halaman 'Atur Kartu' tersebut, terdapat tombol 'Ubah PIN', dan setelah menekan tombol 'Ubah PIN' tersebut, Nasabah Kartu Kredit dapat memilih kartu mana yang ingin diubah PIN nya sesuai dengan nomor dan jenis kartu yang ditampilkan. Setelah Nasabah berhasil mengubah PIN melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), maka PIN yang terdaftar di sistem otomatis terganti. Nasabah juga akan mendapatkan notifikasi berupa *push notification* pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), SMS, dan email terkait berhasilnya transaksi ini.

**23. Apakah yang dimaksud dengan fitur E-Statement kartu kredit?**

Fitur E-Statement Kartu Kredit merupakan fitur pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat dan mengunduh e-statement (lembar tagihan) akun Kartu Kredit yang dimilikinya.

**24. Apakah yang dimaksud fitur Registrasi E-Statement?**

Registrasi *E-Statement* merupakan fitur pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit yang sebelumnya mendapat lembar tagihan kartu kredit (*statement*) secara fisik untuk dapat mendaftarkan Kartu Kreditnya menjadi *E-Statement (Statement Elektronik)*. Jika Nasabah sudah mendaftarkan e-mail dalam fitur Registrasi E-Statement, *E-statement* kartu kredit akan disampaikan melalui *e-mail* yang didaftarkan Nasabah Kartu Kredit.

**25. Apakah yang dimaksud dengan fitur Permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan (Add-On)?**

Fitur permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan (*Add-On*) merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mengajukan permintaan Kartu Kredit dari produk Kartu Kredit yang belum pernah dimiliki oleh Nasabah tersebut.

**26. Bagaimana cara mengakses fitur Permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan (Add-On)?**

Fitur permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan ini dapat diakses dengan cara di Halaman Beranda Kartu Kredit Utama/*Suplemen* (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Halaman Beranda Kartu Kredit Utama"), Nasabah dapat mengajukan permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan melalui *widget* 'Ajukan Kartu Tambahan'.

**27. Apakah yang dimaksud dengan fitur Permintaan Kartu Kredit Suplemen?**

Fitur permintaan Kartu Kredit Suplemen merupakan fitur pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mengajukan permintaan Kartu Kredit yang dapat digunakan oleh anggota keluarga Nasabah Kartu Kredit tersebut.

**28. Bagaimana cara mengakses fitur Permintaan Kartu Kredit Suplemen?**

Fitur permintaan Kartu Kredit Suplemen ini dapat diakses melalui halaman beranda Kartu Kredit Utama/*Suplemen* (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Nasabah dapat mengajukan permintaan Kartu Kredit Suplemen melalui *widget* 'Kartu Suplemen'.

**29. Apakah yang dimaksud dengan fitur Money Transfer?**

Fitur permintaan Money Transfer merupakan fitur pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mencairkan sebagian saldo Kartu Kredit

Utama ke rekening tabungan Nasabah tersebut, baik rekening tabungan di Bank Danamon ataupun bank lainnya.

**30. Bagaimana cara mengakses fitur Money Transfer?**

Fitur permintaan Money Transfer ini dapat diakses melalui halaman beranda Kartu Kredit Utama/Suplemen (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian “6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama”). Nasabah dapat mengajukan permintaan Money Transfer melalui *widget* ‘Money Transfer’.

**31. Apakah yang dimaksud dengan fitur Pendaftaran Autopay?**

Fitur pendaftaran Autopay merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mendaftarkan salah satu rekening tabungan yang dimiliki Nasabah untuk secara otomatis melakukan pembayaran tagihan Kartu Kredit yang dipilih oleh Nasabah tersebut. Nasabah dapat memilih untuk mendaftarkan Autopay sejumlah tagihan penuh atau pembayaran minimum.

**32. Bagaimana cara mengakses fitur Pendaftaran Autopay?**

Fitur permintaan Autopay ini dapat diakses melalui beranda Kartu Kredit Utama. Nasabah dapat melakukan pendaftaran Autopay melalui *widget* ‘Autopay’.

**33. Apakah yang dimaksud dengan fitur Ringkasan Autopay?**

Fitur ringkasan Autopay merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat detail Autopay nya yang sudah efektif, dan melakukan perubahan nominal pembayaran jika diinginkan.

**34. Bagaimana cara mengakses fitur Ringkasan Autopay?**

Fitur ringkasan Autopay ini dapat diakses melalui beranda Kartu Kredit Utama. Nasabah dapat melihat Autopay-nya melalui *widget* ‘Autopay’. Detail informasi Autopay yang akan ditampilkan mencakup: Nomor kartu, rekening tabungan pembayaran otomatis, dan nominal pembayaran (pembayaran minimum atau penuh).

**35. Apakah yang dimaksud dengan fitur Ubah Limit Kartu Kredit?**

Ubah Limit Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk dapat menaikkan atau menurunkan limit Kartu Kredit yang dimilikinya. Fitur ini berlaku untuk Kartu Utama dan Suplemen. Setelah berhasil membuat permintaan naik/turun limit kartu, maka data permintaan tersebut akan dikirim ke sistem DFS untuk dicek dan diproses oleh tim operasional terkait.

**36. Apakah yang dimaksud dengan fitur Blokir/Buka Blokir Kartu?**

Blokir Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melakukan blokir sementara terhadap Kartu Kredit yang dimilikinya. Setelah berhasil melakukan blokir melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), maka kartu tersebut otomatis terblokir di sistem.

**37. Apakah yang dimaksud dengan fitur My Own Installment (MOI)?**

My Own Installment (MOI) merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk dapat melakukan perubahan (konversi) transaksi pembayaran dan/atau tagihan Kartu Kredit menjadi cicilan.

**38. Apakah perbedaan antara fitur My Own Installment (MOI) Transaction dan My Own Installment (MOI) Statement?**

Pada My Own Installment (MOI) Transaction, Nasabah dapat melakukan perubahan (konversi) transaksi pembayaran Kartu Kredit menjadi cicilan. Sedangkan pada My Own Installment (MOI) Statement, Nasabah dapat melakukan perubahan (konversi) tagihan Kartu Kredit menjadi cicilan.

**39. Apakah yang dimaksud dengan fitur Info Cicilan Kartu Kredit?**

Info Cicilan Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat dan memonitor cicilan atas perubahan (konversi) transaksi pembayaran yang telah dibuat melalui fitur My Own Installment (MOI).

**40. Apakah yang dimaksud dengan fitur Pendaftaran Tagihan?**

Pendaftaran Tagihan merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mendaftarkan Kartu Kredit yang dimiliki Nasabah untuk secara otomatis melakukan pembayaran tagihan yang dipilih oleh Nasabah tersebut berdasarkan kategori penyedia jasa yang tersedia.

**41. Apakah yang dimaksud dengan fitur Ringkasan Tagihan Terdaftar?**

Ringkasan Tagihan Terdaftar merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat detail tagihan yang telah terdaftar.

**42. Apakah yang dimaksud dengan fitur Penukaran Poin?**

Penukaran Poin merupakan fitur baru pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melakukan penukaran poin yang dimiliki dan juga melihat riwayat penukaran poin terakhir

**43. Apa itu Danamon Paylight Card Feature?**

Danamon Paylight Card adalah produk Kartu Kredit Danamon dengan limit rendah, yang berbentuk Kartu Kredit Virtual. Untuk mendapatkan Danamon *Paylight Card*, Nasabah dapat mendaftar melalui Digital Onboarding.

**44. Saat ini fitur apa saja yang bisa diakses oleh pemilik *Danamon Paylight Card*?**

Fitur yang bisa diakses meliputi:

- Beranda Kartu Kredit
- Perubahan Tampilan Kartu/ *Change Face*

**45. Apakah yang dimaksud dengan fitur Langganan Paket Promo Kartu pada *Danamon Paylight Card*?**

Langganan Paket Promo Kartu adalah fitur di mana Nasabah dapat membeli/berlangganan berbagai paket yang ditawarkan yang akan menguntungkan Nasabah dalam berpartisipasi dalam promosi khusus dan tampilan kartu yang dipersonalisasi

**46. Apakah yang dimaksud dengan fitur Perubahan Tampilan Kartu/ *Change Face* pada Danamon Paylight Card?**

Perubahan tampilan kartu adalah fitur di mana Nasabah dapat mempersonalisasi tampilan kartu Nasabah yang ditampilkan di beranda Nasabah

**G. REKENING RENCANA / SUB ACCOUNT – DANAMON SAVE PLUS****1. Apa yang dimaksud dengan tabungan Danamon Save Plus?**

Tabungan Danamon Save Plus adalah tabungan yang membantu Anda dalam mengatur keuangan untuk beragam kebutuhan, baik untuk mengatur pengeluaran bulanan maupun untuk kebutuhan perencanaan jangka panjang.

**2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?**

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan D-Save Plus adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

**3. Berapa setoran awal untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?**

Setoran awal untuk Danamon Save Plus adalah sebesar Rp100.000,-

**4. Bagaimana cara untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?**

- Pastikan anda telah melakukan registrasi/aktivasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
- Pilih jenis produk Danamon Save Plus (Regular)
- Pilih Menu Danamon Save Plus dan pilih goal yang diinginkan. Masukkan nama rencana.
- Pilih rekening sumber dana, periode transfer dan masukkan jumlah setoran awal, jumlah transfer dan jumlah rencana anda
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

**5. Apa saja fitur yang dapat dilakukan pada Danamon Save Plus?**

Fitur yang terdapat pada Danamon Save Plus adalah top up saldo Danamon Save Plus, ubah rencana dan lihat riwayat transaksi Danamon Save Plus. Ketentuan detail mengenai Danamon Save Plus dapat diakses pada halaman Produk Danamon Save Plus di <https://www.danamon.co.id>

**H. DEPOSITO BERJANGKA****1. Bagaimana cara melakukan penempatan deposito berjangka menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- Nasabah login ke D-Bank pro kemudian pilih produk di beranda bagian navigasi
- Pilih menu produk Penempatan Deposito Berjangka
- Pilih sumber rekening, tenor yang diinginkan dan input jumlah pokok deposito
- Pilih instruksi jatuh tempo (perpanjang otomatis atau kredit ke sumber rekening) dan Pilih pembayaran bunga (kredit ke rekening deposito atau kredit ke sumber rekening)
- Proses penempatan deposito berjangka selesai

**2. Apakah deposito berjangka dapat diubah?**

Deposito berjangka yang telah ditempatkan dapat diubah dengan mengakses menu perubahan deposito berjangka

**3. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan pembukaan deposito berjangka?**

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan rekening deposito berjangka adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

**I. PEMBUKAAN REKENING (Calon Nasabah/*New to Bank*)**

**1. Apa persyaratan pembukaan rekening tabungan untuk Calon Nasabah melalui aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- a. Warga negara Indonesia yang memiliki e-KTP dan belum pernah terdaftar sebagai nasabah Danamon.
- b. Untuk proses verifikasi, Nasabah perlu menyiapkan dokumen berupa e-KTP, memiliki alamat e-mail dan nomor ponsel yang aktif agar dapat menerima kode OTP.

Catatan: Pendaftaran hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali untuk 1 (satu) NIK e-KTP, 1 (satu) nomor telepon seluler dan 1 (satu) alamat email.

**2. Produk tabungan apa yang dapat dibuka untuk Calon Nasabah?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menawarkan berbagai produk tabungan pilihan dengan berbagai keuntungan seperti bebas biaya admin dan transaksi sesuai dengan ketentuan dengan bunga yang bersaing. Produk tabungan yang ditawarkan meliputi:

- a. Tabungan Danamon LEBIH PRO
- b. Tabungan Danamon Save
- c. Tabungan Danamon Save iB
- d. Rekening Tabungan Jemaah Haji (RTJH)

Produk Danamon LEBIH PRO dan Danamon Save iB dapat dibuka untuk Calon Nasabah dengan berbagai keuntungan seperti bebas biaya admin dan transaksi sesuai dengan ketentuan dengan bunga yang bersaing. Untuk mengetahui kelebihan produk Danamon LEBIH PRO [klik di sini](#) dan Danamon Save iB [klik di sini](#)

**3. Bagaimana Nasabah dapat mengetahui nomor rekening tabungan Danamon setelah rekening terbentuk?**

Danamon akan mengirimkan informasi nomor rekening tabungan melalui email ke alamat email yang telah didaftarkan oleh Nasabah pada saat pembukaan rekening melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**4. Apabila Nasabah belum menyelesaikan pembukaan rekening melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), apakah Nasabah dapat melanjutkannya di lain waktu?**

Nasabah dapat melakukan *login* kembali pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) untuk melanjutkan proses pembukaan rekening dari halaman terakhir yang diakses oleh Nasabah.

**5. Apakah Nasabah dapat melanjutkan proses pembukaan rekening di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dari ponsel yang berbeda dari saat melakukan registrasi pertama kali?**

Calon Nasabah tidak dapat melanjutkan pembukaan rekening Tabungan dengan menggunakan ponsel berbeda dari saat registrasi pertama kali. Jika calon nasabah menggunakan alamat email dan nomor

ponsel yang telah didaftarkan pertama kali registrasi di ponsel berbeda maka calon nasabah perlu memulai pengisian data dari awal kembali.

**6. Berapa biaya penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan pembukaan rekening Tabungan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) tidak dikenakan biaya apapun. Akan tetapi diperlukan biaya data internet yang digunakan Nasabah untuk mengakses aplikasi. Biaya data internet tergantung dari layanan data yang digunakan.

**7. Apakah Nasabah dapat melakukan transaksi setelah mendapatkan nomor rekening Danamon?**

Setelah mendapatkan nomor rekening Danamon, Nasabah dapat langsung melakukan transaksi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**8. Apakah Nasabah akan mendapatkan kartu debit Danamon?**

Nasabah akan mendapatkan Kartu Debit Virtual yang terhubung dengan rekening yang terbentuk. Nasabah dapat request Kartu Debit Fisik yang dapat dikirimkan ke alamat Nasabah yang tercatat di Sistem Bank. Informasi lebih detail mengenai kartu debit dapat dilihat [di sini](#).

**9. Bagaimana jika terdapat gangguan sistem/teknis saat Nasabah mengakses Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat mengakses Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) secara berkala untuk mengecek apakah sistem sudah kembali normal. Nasabah juga dapat menghubungi Hello Danamon.

**10. Kemana Nasabah dapat menyampaikan keluhan dan saran?**

Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas produk/layanan perbankan secara lisan maupun secara tertulis melalui kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon yang dapat diakses 24/7 melalui telepon di 1-500-090 atau melalui surat elektronik (e-mail) di [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id). Prosedur mengenai layanan pengaduan nasabah dapat diakses melalui website <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>.

**J. PEMBUKAAN REKENING (Nasabah Danamon)**

**1. Produk tabungan apa yang dapat dibuka melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menawarkan berbagai produk tabungan pilihan dengan berbagai keuntungan. Selain Rupiah, Nasabah juga dapat membuka tabungan valuta asing. Produk tabungan yang ditawarkan meliputi:

- e. Tabungan Danamon LEBIH PRO
- f. Tabungan Danamon LEBIH iB
- g. Tabungan BISA iB USD

**2. Bagaimana cara membuka Tabungan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat membuka Tabungan Melalui menu “Produk”, kemudian pada menu Buka Tabungan, Nasabah dapat memilih produk tabungan sesuai yang Nasabah inginkan.

**3. Apakah ada batasan waktu untuk membuka rekening melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Khusus pembukaan Tabungan Bisa iB USD, hanya dapat diakses pada hari kerja pukul 09:00 – 15:00 WIB.

**4. Bagaimana cara melihat status pembukaan rekening?**

Nasabah dapat melihat status pembukaan rekening dengan cara mengakses menu “Produk” dan melihat status pembukaan rekening. Selain itu, Nasabah akan menerima informasi status pembukaan rekening yang dikirimkan melalui alamat e-mail yang tercatat di sistem Bank.

**5. Apakah akan mendapatkan kartu debit fisik Danamon?**

Apabila Nasabah telah memiliki kartu debit fisik Danamon yang masih aktif, maka Nasabah akan diarahkan untuk melakukan *linking* ke kartu debit fisik Danamon yang aktif milik Nasabah. Nasabah tidak akan menerima kartu debit fisik baru atas pembukaan rekening yang dilakukan.

**K. PEMBAYARAN NIRSENTUH (*CONTACTLESS PAYMENT*) BERBASIS QRIS**

**1. Apa yang dimaksud dengan pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS?**

Pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS adalah salah satu metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan memindai/*scan* sebuah *barcode*/QRIS Code yang tersedia pada merchant atau dengan mengupload foto *barcode*/QRIS Code yang tersedia pada galeri *device*. *Barcode*/QR Code yang dapat diproses pembayarannya oleh Bank adalah *Barcode*/QR Code yang sudah memiliki Standar Nasional QR Code Pembayaran. Saat ini menu pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS hanya tersedia pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) Mobile.

**2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS?**

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

**3. Apakah yang dimaksud dengan fitur *QRIS payment with Credit Card*?**

*QRIS payment with Credit Card* merupakan fitur pembayaran berbasis QRIS dengan sumber pembayaran Kartu Kredit. Adapun dengan adanya fitur ini, Nasabah dapat memilih sumber dana selain menggunakan tabungan, tetapi juga dapat menggunakan Kartu Kredit.

**4. Apakah yang dimaksud dengan fitur *QRIS payment Cross-Border*?**

*QRIS payment Cross-Border* merupakan fitur pembayaran berbasis QRIS yang dapat dilakukan untuk transaksi *QRIS* dengan merchant di negara Malaysia, Singapura, dan Thailand. Negara lainnya yang akan tersedia untuk transaksi fitur *QRIS Cross-Border* akan terus bertambah sesuai dengan partner bank issuer Rintis. Tipe rekening yang dapat dilakukan untuk melakukan pembayaran *QRIS payment* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

**5. Apakah ada batas waktu untuk melakukan transaksi pembayaran berbasis QRIS?**

Tidak, layanan transaksi pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

## 6. Bagaimana cara untuk melakukan transaksi pembayaran berbasis QRIS?

Pembayaran dengan QRIS melalui layanan Mobile Banking dapat dilakukan melalui menu QRIS pada halaman login dan menu QRIS pada halaman dashboard Mobile Banking Bank Danamon.

Cara Pembayaran dengan QRIS melalui menu QRIS pada halaman login (tanpa memerlukan login):

- a. Klik tombol 'QRIS' pada halaman login Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) Mobile (jika belum pernah melakukan aktivasi, akan diarahkan untuk melakukan aktivasi terlebih dahulu, jika sudah pernah aktivasi dapat lanjut ke step b)
- b. Sistem akan mengakses kamera pada device dan menampilkan halaman 'QRIS Code'
- c. Scan QRIS code yang tersedia di merchant dalam negeri atau merchant di negara Malaysia, Singapura, dan Thailand untuk QRIS Cross-Border\*, atau pilih tombol Galeri/Image pada sisi kanan layar untuk upload QRIS code yang tersedia di galeri device
- d. Setelah QRIS code tervalidasi, sistem akan menampilkan halaman Pembayaran
- e. Pilih 'Rekening Sumber Dana', pilih sumber dana Tabungan jika ingin melakukan pembayaran dengan tabungan, pilih sumber dana Kartu Kredit jika ingin melakukan pembayaran dengan Kartu Kredit. Untuk QRIS Cross-Border, hanya dapat menggunakan sumber dana Tabungan/Giro
- f. Detail 'Nominal' atau 'Jumlah' yang harus dimasukkan akan bergantung kepada tipe QRIS yang terdiri atas
  - Untuk QR static, masukkan 'Jumlah'
  - Untuk QR dynamic, 'Nominal' akan muncul berdasarkan kode QR yang discan
  - Untuk QR static Cross-Border, kolom 'Jumlah' perlu Nasabah isi secara manual\*\*. Kurs konversi untuk QR static akan muncul di halaman konfirmasi
  - Untuk QR dynamic Cross-Border, 'Nominal' akan muncul berdasarkan kode QR yang discan, beserta dengan 'Kurs konversi'
- g. Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dan masukkan 'mPIN'
- h. Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

Cara Pembayaran dengan QRIS melalui menu QRIS pada halaman dashboard (memerlukan login terlebih dahulu):

- a. Klik tombol 'QRIS' pada halaman dashboard Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) Mobile
- b. Sistem akan mengakses kamera pada device dan menampilkan halaman 'QRIS Code'
- c. Scan QRIS code yang tersedia di merchant dalam negeri atau merchant di negara Malaysia, Singapura, dan Thailand untuk QRIS Cross-Border\*, atau pilih tombol Galeri/Image pada sisi kanan layar untuk upload QRIS code yang tersedia di galeri device
- d. Setelah QRIS code tervalidasi, sistem akan menampilkan halaman Pembayaran
- e. Pilih 'Rekening Sumber Dana', pilih sumber dana Tabungan jika ingin melakukan pembayaran dengan tabungan, pilih sumber dana Kartu Kredit jika ingin melakukan pembayaran dengan Kartu Kredit. Untuk QRIS Cross-Border, hanya dapat menggunakan sumber dana Tabungan/Giro
- f. Detail 'Nominal' atau 'Jumlah' yang harus dimasukkan akan bergantung kepada tipe QRIS yang terdiri atas
  - Untuk QR static, masukkan 'Jumlah'
  - Untuk QR dynamic, 'Nominal' akan muncul berdasarkan kode QR yang discan
  - Untuk QR static Cross-Border, kolom 'Jumlah' perlu Nasabah isi secara manual\*\*. Kurs konversi untuk QR static akan muncul di halaman konfirmasi
  - Untuk QR dynamic Cross-Border, 'Nominal' akan muncul berdasarkan kode QR yang discan, beserta dengan 'Kurs konversi'

- g. Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dan masukkan 'mPIN'
- h. Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

\*Saat ini QRIS Cross-Border dapat dilakukan di negara Malaysia, Singapura, dan Thailand. Negara lainnya yang akan tersedia untuk transaksi fitur QRIS Cross-Border akan terus bertambah.

\*\*Mata uang yang digunakan saat mengisi kolom 'Jumlah' di QR Static, berdasarkan pada lokasi Bank Issuer dari merchant tersebut.

## 7. Apakah keuntungan menggunakan layanan transaksi pembayaran berbasis QRIS?

- Lebih ringkas, tanpa fisik uang atau kartu
- Mudah dilakukan, tidak perlu repot mencari ATM ketika sedang tidak ada uang cash
- Hemat waktu
- Sistem pembayaran yang lebih responsive
- Aman digunakan
- Dapat digunakan untuk pembayaran *QRIS* di negara Malaysia, Singapura, dan Thailand. Negara lainnya yang akan tersedia untuk transaksi fitur QRIS Cross-Border akan terus bertambah sesuai dengan partner bank issuer Rintis

## L. PEMBAYARAN ADIRA

### 1. Apa yang dimaksud dengan pembayaran Adira?

Pembayaran Adira adalah salah satu opsi pada menu 'Kredit' yang disediakan oleh Danamon yang dapat digunakan untuk membayar cicilan kredit Adira.

### 2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran Adira adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

### 3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?

Tidak, layanan transaksi pembayaran Adira dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

### 4. Bagaimana cara untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?

- Pilih menu 'Kredit'
- Pilih 'Adira Finance'
- Masukkan nomor kontrak lalu klik 'Lanjut'
- Pilih 'Rekening Sumber Dana' dan lihat jumlah tagihan yang perlu dibayarkan
- Klik 'Lanjut' lalu detail pembayaran cicilan kredit Adira akan ditampilkan
- Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

## M. TOP-UP INTERNET TELKOMSEL

### 1. Apa yang dimaksud dengan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

Top-up Paket Data Internet Telkomsel adalah salah satu opsi pada menu 'Paket Data Internet' yang disediakan oleh Danamon yang dapat digunakan untuk top-up Paket Data Internet Telkomsel.

**2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?**

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk top-up Paket Data Internet Telkomsel adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

**3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?**

Tidak, layanan top-up Paket Data Internet Telkomsel dapat dilakukan 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

**4. Bagaimana cara untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?**

- Pilih menu 'Paket Data'
- Masukkan nomor Telkomsel yang dituju
- Pilih 'Rekening Sumber Dana' dan Pilih menu Paket Data yang diinginkan
- Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

**N. NOTIFIKASI**

**1. Apa yang dimaksud dengan Notifikasi?**

Notifikasi adalah fitur yang terdapat pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang diperuntukkan agar Nasabah dapat melihat kembali ringkasan dari transaksi finansial dan non-finansial yang telah dilakukan di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), termasuk melihat informasi, promo, dan berita yang dikirimkan oleh Bank Danamon.

**2. Bagaimana cara untuk mengakses Notifikasi?**

- Klik ikon 'Lonceng' yang tersedia pada bagian atas halaman Beranda
- Pilih kategori notifikasi yang ingin dilihat ("Transaksi" atau "Info dan Promo")
- Daftar notifikasi untuk setiap kategori akan muncul
- Klik salah satu notifikasi untuk menampilkan detailnya

**3. Apakah notifikasi sewaktu-waktu dapat diaktifkan/non-aktifkan?**

Nasabah dapat melakukan pengaturan notifikasi melalui ikon 'Gerigi' pada halaman notifikasi. Nasabah dapat melakukan *enable/disable* push notifikasi dan/atau email untuk setiap sub-kategori notifikasi.

1. Notifikasi transaksi mencakup transaksi finansial dan non-finansial dengan sub-kategori masing-masing sebagai berikut,
  - Aktivitas Finansial mencakup tiga sub-kategori yaitu,
    - Transaksi Keluar
    - Setor dan Tarik Tunai
  - Aktivitas Non Finansial mencakup dua sub-kategori yaitu,
    - Permintaan Masuk
    - Pembaruan Profil
2. Notifikasi info dan promo mencakup tiga sub-kategori yaitu,
  - Info
  - Promo
  - Berita

**4. Apakah semua notifikasi dapat di non-aktifkan?**

Tidak semua notifikasi dapat di non-aktifkan. Hal ini mengacu pada ketentuan Bank.

Berikut merupakan notifikasi yang tidak dapat dinonaktifkan Nasabah melalui menu Pengaturan Notifikasi Nasabah.

Fitur Transaksi Finansial D-Bank PRO	
1	Pembayaran Kartu Kredit Danamon dan American Express® (termasuk Charge Card)
2	Pembayaran Kartu Kredit Lainnya
3	Pembelian PLN Prabayar dan Pembayaran PLN Pascabayar
4	Pembayaran Belanja Online (Tabungan, Giro, dan Kartu Kredit)
5	Pembayaran Virtual Account
6	Investasi: Reksadana, Obligasi
7	Kartu Kredit: Money Transfer, My Own Installment, Autopay, Pembayaran Tagihan (Bill Payment)
8	Pembelian Asuransi Kendaraan (Roda Dua dan Roda Empat)
9	Pembelian Asuransi Kesehatan Mikro
10	Reminder pembayaran terjadwal Pembayaran Pendidikan, Pembayaran CC Danamon, Pembayaran Asuransi Zurich
11	Aktivitas dana masuk dan keluar dari channel selain D-Bank PRO (ATM/Cabang)

Fitur Transaksi Non-Finansial	
1	Reaktivasi
2	Registrasi
3	Aktivasi
4	Pengaturan Kartu Kredit (seperti Link Kartu Kredit, Registrasi E-statement, Pengingat Pembayaran, Ubah PIN, <i>Add on Basic</i> , <i>Apply supplement</i> , Ubah limit, Block/Unblock kartu, Penukaran <i>reward</i> )
5	Aktivasi Rekening Dormant
6	Pembukaan Rekening Tabungan (Nasabah Danamon), dan Deposito
7	Pembukaan Rekening Rencana / Sub Account Danamon Save Plus dan Tabungan Perencanaan Syariah
8	Pengaturan Profil: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Link ke Kartu Kredit/Charge Card Amex</li> <li>- Pengaturan Kartu Debit/Kredit untuk e-Commerce</li> <li>- Blokir/Buka Blokir Kartu Debit</li> <li>- Ubah Data Diri (Ubah Nomor Handphone, Ubah Alamat Email, Ubah Alamat Surat Menyurat, Ubah Nomor Telepon Rumah, Ubah Alamat Kantor dan Ubah Nomor Telepon Kantor)</li> <li>- Pengaturan Kartu Debit: Blokir/Buka Blokir Kartu Debit</li> <li>- Ubah PIN</li> <li>- Atur Rekening Utama</li> <li>- Atur Rekening Terhubung</li> <li>- Aktivasi Kartu Debit</li> <li>- Registrasi E-Statement</li> <li>- Ubah Password / mPIN / Biometric Login</li> </ul>
9	Lupa Password

Info dan Promo

Fitur Transaksi Non-Finansial	
1	Info & Promo (notifikasi untuk seluruh pengguna D-Bank PRO)

**5. Apakah jika Nasabah menonaktifkan notifikasi maka Nasabah tidak dapat mengakses notifikasi tersebut dimanapun?**

Nasabah akan tetap dapat mengakses notifikasi tersebut pada bagian notifikasi D-Bank PRO yang dapat diakses melalui ikon 'Lonceng' pada halaman beranda D-Bank PRO.

**6. Apakah pengaturan notifikasi pada D-Bank PRO mempengaruhi pengaturan notifikasi di *device* Nasabah?**

Jika Nasabah menonaktifkan notifikasi pada pengaturan *device* miliknya, saat Nasabah mengakses fitur pengaturan notifikasi di dalam aplikasi D-Bank PRO, Nasabah akan diminta untuk mengaktifkan notifikasi pada pengaturan *device* Nasabah terlebih dahulu untuk dapat melakukan pengaturan *push notification* setiap sub-kategori notifikasi.

**7. Bagaimana cara Nasabah dapat melakukan *Mark as Read* dan menghapus beberapa notifikasi yang diinginkannya?**

- Klik ikon 'Lonceng' yang tersedia pada bagian atas halaman Beranda
- Pilih kategori notifikasi yang ingin dilihat ('Transaksi' atau 'Info dan Promo')
- Daftar notifikasi untuk setiap kategori akan muncul
- Klik 'Pilih Notifikasi'
- Pilih notifikasi yang ingin di *Mark as Read* atau hapus  
Untuk fitur hapus hanya tersedia pada notifikasi bagian info dan promo.
- Klik ikon 'Amplop Bercentang' untuk *Mark as Read* dan klik icon *delete* untuk menghapus

**0. BIOMETRIC LOGIN**

**1. Apa yang dimaksud dengan *Biometric Login*?**

*Biometric Login* adalah proses login dengan menggunakan verifikasi identitas Nasabah yang melibatkan pemindaian atau analisis beberapa bagian tubuh, yaitu: *Fingerprint* dan *Face ID*.

**2. Bagaimana cara untuk pengaturan *Biometric Login*?**

- Login ke aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan menggunakan password
- *Pop-up message* yang menanyakan apakah Nasabah ingin setup *Biometric Login* atau tidak akan ditampilkan untuk Nasabah yang belum *setup Biometric Login*
- Pilih 'Ya' untuk lanjut *setup* dan setuju syarat & ketentuan
- Lanjut untuk *scan* sidik jari (khusus untuk handset yang support *Touch ID*) / wajah (khusus untuk handset yang support *Face ID*)
- Jika sidik jari / wajah Nasabah yang telah *discan* sesuai dengan yang tersimpan pada *device* Nasabah, maka data *Touch ID/Face ID* akan tersimpan dan *Biometric Login* akan diaktifkan untuk digunakan pada proses login selanjutnya

### 3. Bagaimana cara menggunakan Biometric Login?

- Buka aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
- Pada halaman Login, pop-up untuk melakukan *Biometric Sign On* akan ditampilkan
- Lanjut untuk *scan* sidik jari (khusus untuk handset yang support *Touch ID*) / wajah (khusus untuk handset yang support *Face ID*)
- Jika data *Touch ID/Face ID* sesuai, maka halaman Beranda akan ditampilkan

### 4. Apakah *Biometric Login* sewaktu-waktu dapat diaktifkan/non-aktifkan?

Nasabah dapat mengubah pengaturan *Biometric Login* pada menu Profil. Pengaturan yang dapat dilakukan meliputi *enable/disable Biometric Login* dan pengaturan ulang *Biometric Login*

### 5. Apakah keuntungan menggunakan *Biometric Login*?

- Dapat melakukan identifikasi dengan akurat
- Memudahkan Nasabah untuk mengakses aplikasi
- Karakteristik sidik jari/wajah sulit untuk dipalsukan

## P. BULK TRANSFER

### 1. Apa yang dimaksud dengan *Bulk Transfer*?

*Bulk Transfer* adalah salah satu fitur yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan transfer ke rekening Bank Danamon/Bank Lain (via BI-FAST/Online) yang sudah difavoritkan sebelumnya (maksimal 20 penerima)

### 2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan *Bulk Transfer*?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk *Bulk Transfer* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

### 3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan *Bulk Transfer*?

Tidak, layanan *Bulk Transfer* dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

### 4. Bagaimana cara untuk melakukan *Bulk Transfer*?

- Pilih '*Bulk Transfer*' yang terdapat pada menu 'Transfer'
- Pilih 'Rekening Asal' dan 'Penerima' (Penerima dapat dipilih lebih dari satu)
- Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

### 5. Apakah keuntungan menggunakan *Bulk Transfer*?

- Transfer ke rekening Danamon secara massal dapat diselesaikan seketika hanya dengan satu kali proses eksekusi transaksi
- Mempermudah dan memperlancar proses transfer ke rekening Danamon secara massal karena transaksi dapat dilakukan secara online

## Q. PEMBAYARAN TRANSAKSI E-COMMERCE

### 1. Apa yang dimaksud dengan Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?

Pembayaran Transaksi *E-Commerce* adalah salah satu fitur yang disediakan oleh Danamon yang dapat mempermudah Nasabah dalam pembayaran belanja online pada website merchant

**2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk Pembayaran Transaksi E-Commerce?**

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk Pembayaran Transaksi *E-Commerce* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

**3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan Pembayaran Transaksi E-Commerce?**

Tidak, layanan Pembayaran Transaksi *E-Commerce* dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

**4. Bagaimana cara untuk melakukan Pembayaran Transaksi E-Commerce?**

- Melakukan transaksi belanja online/e-commerce di website merchant
- Memilih 'Danamon Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)' sebagai metode pembayaran
- Halaman Login Omnichannel versi web akan ditampilkan
- Masukkan User ID/Alamat Email dan Password untuk login
- Data transaksi belanja online akan ditampilkan
- Pilih 'Rekening Sumber Dana'
- Klik 'Lanjut', lakukan konfirmasi data transaksi dan masukkan kode token (kode token dihasilkan pada menu Software Token pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dimana untuk mengakses Software Token, mPIN harus dimasukkan sebagai otorisasi)
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/*timeout*

**5. Apakah keuntungan menggunakan Pembayaran Transaksi E-Commerce?**

- Pembayaran yang dilakukan akan dideteksi secara instan dan otomatis oleh sistem
- Tersedia riwayat transaksi beserta detailnya untuk memudahkan proses monitoring
- Notifikasi otomatis yang dikirimkan oleh system
- Transaksi pembayaran menjadi lebih aman
- Tidak diperlukannya bentuk uang atau kartu kredit secara fisik

## R. PROFIL

**1. Apa yang dimaksud dengan menu Profil?**

Menu Profil adalah menu yang tersedia untuk Nasabah agar dapat mengatur Profilnya sesuai dengan kebutuhan

**2. Jenis pengaturan apa saja yang tersedia di menu Setting?**

- Ubah Data Diri
- Blokir/Buka Blokir Kartu Debit
- Link ke Kartu Kredit/Charge Card Amex
- Pengaturan Kartu Debit/Kredit untuk e-Commerce
- Pengaturan BI-FAST
- Registrasi E-Statement
- Keamanan (Ubah Password, Ubah mPIN, Biometric Login)
- Nilai Kami
- Pengaturan Lainnya

**3. Bagaimana cara untuk melakukan pengaturan pada Menu Profil?**

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih salah satu jenis Pengaturan untuk menampilkan detailnya

**4. Bagaimana cara melakukan ubah data diri melalui pengaturan pada Menu Profil?**

- Pilih menu 'Profil'
- Menuju sub-menu 'Ubah Data Diri'
- Pilih salah satu jenis 'Ubah Data Diri' yang tersedia
- Ubah Data Diri yang tersedia adalah;
  - Ubah Nomor Handphone
  - Ubah Alamat Email
  - Ubah Alamat Kantor
  - Ubah Nomor Telephone Kantor
  - Ubah Alamat Korespondensi
  - Ubah Nomor Telephone Rumah
- Ubah data diri hanya bisa dilakukan dalam jangka waktu 1x sebulan

**5. Bagaimana cara melakukan blokir atau buka blokir kartu debit melalui pengaturan pada Menu Profil?**

- Pilih menu 'Profil'
- Menuju sub-menu 'Blokir/Buka Blokir Kartu Debit'
- Pilih salah satu kartu debit dengan status tertentu. Ada beberapa status yang akan ditunjukkan, yaitu;
  - Aktif : Kartu Debit bersifat aktif dan bisa digunakan untuk bertransaksi
  - Terblokir Sementara : Kartu Debit terblokir namun hanya sementara, sehingga Nasabah bisa membuka blokirnya sewaktu-waktu. Pembukaan blokir sementara ini hanya bisa dilakukan jika Nasabah juga melakukan pemblokiran kartu debatnya via Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
  - Terblokir Permanen : Kartu Debit terblokir secara permanen sehingga Nasabah harus datang ke Cabang untuk melakukan penggantian kartu
- Jika Nasabah memilih status kartu debit "Aktif", Nasabah harus memilih Alasan Pemblokiran dan Jenis Pemblokiran
- Jika Nasabah memilih status kartu debit "Terblokir Sementara", Nasabah bisa memilih untuk membuka blokir kartu tersebut atau melanjutkannya menjadi blokir permanen
- Jika Nasabah memilih status kartu debit "Terblokir Permanen", Nasabah harus datang ke Cabang untuk melakukan penggantian kartu

**6. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan perubahan data pada menu Setting?**

Setiap kali Nasabah melakukan perubahan data pada menu Setting melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi. Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.

**S. PEMBUKAAN REKENING MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING BANK DANAMON (D-BANK PRO)****1. Produk tabungan apa yang dapat dibuka melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menawarkan berbagai produk tabungan pilihan dengan berbagai keuntungan. Selain Rupiah, kami juga dapat membuka tabungan valuta asing. Produk tabungan yang ditawarkan meliputi:

- a. Tabungan Danamon LEBIH iB
- b. Tabungan FlexiMAX
- c. Tabungan FlexiMAX iB
- d. Tabungan Bisa iB USD

**2. Bagaimana cara membuka Tabungan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Anda dapat membuka Tabungan Melalui menu “Transaksi”, kemudian pada menu Buka Tabungan, Anda dapat memilih produk tabungan sesuai yang Anda inginkan.

**3. Apakah ada batasan waktu untuk membuka rekening melalui layanan D-Bank PRO?**

Khusus pembukaan Tabungan valuta asing, hanya dapat diakses pada hari kerja pukul 09:00 – 15:00 WIB.

**4. Bagaimana cara melihat status pembukaan rekening?**

Anda dapat melihat status pembukaan rekening dengan cara mengakses menu “Buka Tabungan” dan melihat status pembukaan rekening. Selain itu, Anda akan menerima informasi status pembukaan rekening yang dikirimkan melalui alamat e-mail yang tercatat di sistem Bank.

**5. Apakah akan mendapatkan kartu debit Danamon?**

Apabila kartu yang Anda miliki telah kadaluarsa, maka Anda dapat mendapatkan kartu debit baru yang dapat diambil ke cabang Danamon terdekat atau dapat dikirimkan ke alamat rumah atau kantor Nasabah sesuai dengan data alamat yang tercatat di sistem Bank.

**6. Berapa lama pengiriman kartu debit/ATM Danamon?**

Pengiriman kartu debit/ATM Danamon memerlukan waktu maksimum 14 hari kerja.

**7. Bagaimana jika tidak menerima kartu debit Danamon yang dikirimkan ke alamat?**

Anda dapat meminta dan mengambil kartu debit Danamon di Cabang Danamon terdekat. Apabila Anda mengambil kartu debit Danamon setelah 14 hari kerja sejak permintaan pengiriman kartu debit Danamon ke alamat Nasabah, Anda tidak akan dikenakan biaya. Selain dari kondisi yang telah dijelaskan, Anda akan dikenakan biaya kartu debit Danamon sebesar Rp 25.000,- dan biaya meterai Rp 10.000,-.

## **T. AKTIVASI KARTU ATM/ DEBIT DANAMON**

**1. Bagaimana cara aktivasi kartu ATM/ debit untuk rekening yang dibuka melalui D-Bank PRO?**

Untuk kartu ATM/ debit yang diambil di cabang Danamon, aktivasi kartu ATM/ debit akan dilakukan oleh petugas di cabang. Untuk kartu ATM/ debit yang dikirimkan ke alamat Anda, maka aktivasi kartu ATM/ debit dapat dilakukan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan memasukkan data-data yang diminta, termasuk konfirmasi MPIN.

2. **Bagaimana saya dapat melakukan aktivasi Kartu ATM/ Debit melalui aplikasi D-Bank PRO?**  
Anda dapat melakukan aktivasi kartu dengan membuka menu profil, kemudian pilih menu Aktivasi Kartu ATM/ Debit.
3. **Bagaimana cara membuat PIN kartu ATM/ debit?**  
Pembuatan PIN kartu ATM/ debit dapat dilakukan pada saat aktivasi kartu ATM/ debit pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). PIN kartu ATM/ debit ini akan secara otomatis menjadi TPIN (*Telephone PIN*) Nasabah.

## U. TABUNGAN PERENCANAAN SYARIAH

1. **Apa yang dimaksud dengan Tabungan Perencanaan Syariah?**  
Tabungan Perencanaan Syariah iB (Rekening TPS) adalah produk perencanaan sesuai prinsip Syariah untuk mengatur keuangan dalam merencanakan berbagai kebutuhan, antara lain untuk keperluan ibadah haji, umrah, pendidikan anak, pembayaran uang muka pembelian rumah, dan berbagai kebutuhan lainnya sesuai dengan prinsip Syariah. Pengguna Aplikasi yang membuka Rekening TPS melalui Aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) merupakan perorangan atau individu yang telah memiliki rekening tabungan yang masih aktif pada Bank Danamon. Pembukaan Rekening TPS melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) ditujukan untuk keperluan tabungan perencanaan haji.
2. **Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan sebagai rekening sumber untuk melakukan pembukaan Tabungan Perencanaan Syariah?**  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan Tabungan Perencanaan Syariah adalah rekening tabungan dan giro bermata uang Rupiah.
3. **Berapa setoran awal untuk melakukan pembukaan Tabungan Perencanaan Syariah?**  
Setoran awal untuk Tabungan Perencanaan Syariah adalah sebesar Rp 10.000,-
4. **Bagaimana cara membuat Tabungan Perencanaan Syariah**
  - a. Akses menu "Tabungan Rencana" pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
  - b. Pilih jenis produk Tabungan Perencanaan Syariah
  - c. Pilih "Rekening sumber Dana" dan "Periode Transfer"
  - d. Masukkan "Total rencana", "Setoran awal", dan "Jumlah Transfer"
  - e. Klik "Lanjut", lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan "mPIN"
  - f. Pembukaan Tabungan Rencana Syariah selesai.
5. **Apakah ada batasan waktu Tabungan Perencanaan Syariah dapat digunakan ?**  
Nasabah dapat menabung minimal 3 bulan hingga maksimal 20 tahun.
6. **Tabungan Perencanaan Syariah dapat digunakan untuk bertransaksi?**  
Tidak. Tabungan Perencanaan Syariah hanya dapat digunakan untuk menabung secara rutin.
7. **Bagaimana periode pendebitan setoran rutin yang dapat dilayani ?**  
Nasabah dapat memilih periode pendebitan setoran rutin harian/ mingguan/ bulanan dengan minimal setoran rutin :
  - a. Harian minimal Rp. 5.000
  - b. Mingguan minimal Rp. 50.000

c. Bulanan minimal Rp. 100.000

**8. Apakah Nasabah dapat mengubah setoran rutin Tabungan Perencanaan Syariah (nominal, frekuensi pendebitan)?**

Nasabah dapat mengubah detail rencana seperti tanggal target selesai, jumlah transfer, periode transfer, dan juga jumlah target selesai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Nasabah dapat melakukan ini dengan cara masuk ke detail akun Tabungan Rencana dan memilih opsi "Edit Rencana".

**9. Apakah saldo Tabungan Perencanaan Syariah dapat ditambahkan di luar jadwal transfer yang telah ditentukan?**

Nasabah dapat melakukan top up saldo tanpa mempengaruhi jadwal transfer yang telah ditentukan sebelumnya. Nasabah dapat melakukan ini dengan cara pilih opsi "Top Up" pada detail Tabungan Perencanaan Syariah.

**10. Apabila dana telah terkumpul dalam Tabungan Perencanaan Syariah untuk kebutuhan haji, bagaimana cara melakukan proses pendaftaran haji ?**

Nasabah dapat melakukan penutupan Tabungan Perencanaan Syariah melalui D-Bank Pro, dengan memilih opsi membuka Rekening Tabungan Jemaah Haji. Nasabah akan diarahkan ke proses pendaftaran haji.

**11. Apakah Tabungan Perencanaan Syariah dapat ditutup sebelum target dana tercapai?**

Nasabah dapat melakukan penutupan Tabungan Perencanaan Syariah hanya melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Nasabah dapat melakukan ini dengan cara pilih opsi "Tutup Akun" pada detail Tabungan Perencanaan Syariah.

**12. Apabila pada proses pendebitan periode saat ini dana tidak mencukupi sehingga *transfer* gagal, apakah pada periode berikutnya akan di proses transfer secara terakumulasi dengan periode sebelumnya ?**

Apabila dana tidak mencukupi, maka Bank Danamon tidak melakukan proses pemindahbukuan dana dari Rekening Sumber ke Rekening TPS. Pada periode pendebitan selanjutnya, Bank akan melakukan proses pendebitan dana dari Rekening Sumber sesuai dengan nominal yang telah dipilih Nasabah, dan pendebitan tersebut tidak diakumulasikan dengan nominal yang telah gagal didebit pada periode pendebitan sebelumnya.

**13. Apakah jika ada kegagalan pembayaran rekening langsung ditutup?**

Tidak, proses penutupan rekening hanya dapat dilakukan oleh Nasabah melalui D-Bank Pro

**14. Apakah Nasabah mendapatkan Kartu Debit atas pembukaan rekening Tabungan Perencanaan Syariah?**

Nasabah tidak mendapatkan Kartu Debit

## **V. TRANSFER VALAS BEDA MATA UANG ANTAR REKENING NASABAH BANK**

**1. Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?**

Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.

- i. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.
- ii. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.

**2. Bagaimana Nasabah dapat mengetahui informasi terkait biaya transfer valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Terkait informasi biaya transfer ke Bank Lain, silakan akses pada <https://www.danamon.co.id/id/Bisnis/CashManagement/Payment-Service/Domestic-Transfer-and-Remittance>.

**3. Bagaimana jika transaksi transfer valas gagal?**

Apabila status transfer valas yang dilakukan baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain gagal, maka Bank akan mengembalikan dana yang sudah diproses ke rekening Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

**4. Berapa batas transfer valas harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Batas transfer valas harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.

**5. Berapa batas transfer valas bulanan di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah memiliki batas transfer valas bulanan dengan sumber rekening rupiah melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) sebesar maksimal USD 100,000 atau ekuivalen. Apabila transaksi melebihi batas transfer valas bulanan, maka transaksi tidak bisa dilanjutkan. Batas transfer valas bulanan dengan sumber rekening rupiah dihitung secara akumulasi dengan transaksi yang dilakukan di cabang dan channel lain pada Bank.

**6. Apabila jumlah transfer valas lebih dari USD 100,000, apakah Nasabah tidak bisa melakukan transfer valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Transaksi transfer valas yang telah melampaui USD 100,000 atau ekuivalen tidak dapat dilakukan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Nasabah dapat melakukan transaksi transfer valas lebih dari USD 100,000 di cabang Bank Danamon dengan menyerahkan dokumen pendukung (underlying transaksi).

**7. Apa kelebihan menggunakan FX Live Rate dibanding Counter Rate?**

Dengan menggunakan FX Live Rate, transaksi dapat dilakukan dengan kurs konversi yang lebih kompetitif. Sebagai contoh, apabila nasabah menggunakan Counter Rate untuk transfer valas USD ke IDR, maka kurs konversi yang akan digunakan adalah USD/IDR 15,156.00. Sedangkan, apabila nasabah menggunakan FX Live Rate maka kurs konversinya adalah USD/IDR 15,348.00.

**8. Kenapa waktu transaksi transfer valas beda mata uang antar rekening nasabah bank berubah menjadi 09:00 – 15:00?**

Hal ini karena kurs konversi yang akan digunakan adalah kurs konversi *near real-time* dimana kurs yang digunakan akan bergerak sesuai dengan pergerakan pasar. Dengan demikian, kurs konversi FX Live Rate ini hanya tersedia pada saat kondisi dimana pasar buka yaitu 09:00 – 15:00.

**9. Bagaimana kalau nasabah butuh untuk melakukan transfer valas diluar jam 09:00 – 15:00 (*trading hours*)?**

Transfer valas dengan kondisi mata uang yang sama (same currency) tetap dapat dilakukan sesuai dengan waktu transaksi sebelumnya, yaitu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Oleh karena itu, apabila nasabah perlu melakukan transfer valas diluar jam trading hours, maka transaksi tetap dapat dilakukan dengan melakukan transfer valas dengan mata uang yang sama (contoh: USD – USD atau SGD - SGD)

**10. Kenapa terdapat *timer* 15 detik di halaman konfirmasi dan apa yang akan terjadi apabila nasabah belum menyelesaikan transaksi dalam waktu 15 detik?**

Dengan menggunakan FX Live Rate, kurs konversi yang digunakan adalah kurs konversi dengan harga spesial dimana kurs konversi ini hanya akan berlaku selama 15 detik pada saat nasabah melanjutkan transaksi ke halaman konfirmasi. Apabila nasabah tidak menyelesaikan transaksi dalam 15 detik, maka sistem akan secara otomatis untuk melakukan pengkinian atas kurs konversi yang akan digunakan nasabah.

**11. Apakah dengan menggunakan FX Live Rate, ada tambahan biaya transaksi untuk transfer valas beda mata uang antar rekening nasabah bank?**

Tidak ada tambahan biaya dimana rekening sumber dana nasabah hanya akan didebit sesuai dengan Jumlah Ekuivalen yang tercantum di halaman konfirmasi.

**W. TRANSFER VALAS SAMA MATA UANG ANTAR REKENING NASABAH BANK**

**1. Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menyediakan layanan transaksi dalam 9 (sembilan) mata uang asing antara lain: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, CNY, GBP, NZD dan CHF.

**2. Kapan transfer valas sama mata uang antar rekening nasabah bank bisa dilakukan?**

Layanan transfer valas sama mata uang antar rekening nasabah bank di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) tersedia 24 jam selama 7 hari.

**3. Mengapa Nasabah tidak bisa menggunakan rekening mata uang rupiah untuk transfer valas?**

Saat ini, Nasabah hanya dapat melakukan transfer valas dengan rekening sumber dana dalam mata uang asing.

**4. Apakah Nasabah bisa membatalkan transaksi valas?**

Transaksi yang sudah diotentikasi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) tidak dapat dibatalkan.

**5. Bagaimana cara mengecek status transaksi valas di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat mengecek status transfer valas dengan masuk ke menu Histori Transaksi, dan pilih “Transaksi Valas” pada field Jenis Transaksi. Selain itu, Nasabah dapat mengecek status pengiriman melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar.

6. **Bagaimana jika transaksi transfer valas gagal?**

Apabila status transfer valas yang dilakukan baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain gagal, maka Bank akan mengembalikan dana yang sudah diproses ke rekening Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

7. **Berapa batas transfer valas harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Batas transfer valas harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.

**X. TRANSFER VALAS KE REKENING BANK LAIN (DALAM ATAU LUAR NEGERI)**

1. **Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan untuk transfer valas ke bank lain melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- a. Transfer valas ke bank lain melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat menggunakan sumber dana: IDR, USD, AUD, SGD, EUR, JPY, CNY, GBP, dan NZD.
- b. Transfer valas ke bank lain melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat ditujukan kepada mata uang berikut: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, GBP, CHF, SEK dan NZD.

2. **Apakah Nasabah bisa menggunakan rekening mata uang rupiah untuk transfer valas ke bank lain?**

Transfer valas ke bank lain (dalam dan luar negeri) bisa menggunakan rekening rupiah sebagai rekening sumber dana. Khusus untuk tujuan bank domestik, penggunaan rekening sumber dana rupiah hanya bisa dilakukan dengan kondisi pengirim dan penerima adalah orang yang sama (identik).

3. **Kapan transfer valas ke rekening bank lain (dalam atau luar negeri) bisa dilakukan?**

Layanan transfer valas ke rekening bank lain (dalam atau luar negeri) di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) tersedia pada jam 09:00 – 15:00.

4. **Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?**

Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.

- i. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.
- ii. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.

5. **Apakah Nasabah dapat melakukan transfer valas ke luar negeri melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi transfer valas baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain, silakan pilih menu “Transfer” pada halaman Beranda Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Selanjutnya, pilih “Transfer Valas” dan lengkapi informasi instruksi transaksi pada Layar Pengisian.

6. **Apa itu Kode SWIFT?**

Kode SWIFT digunakan untuk mengidentifikasi bank-bank Internasional yang tergabung dalam Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT). Nama lain dari kode ini adalah Bank Identifier Code (BIC), yang terdiri dari 8 hingga 11 karakter.

7. **Bagaimana jika Nasabah tidak mengetahui Kode SWIFT Bank Penerima Transfer Valas di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Apabila Nasabah tidak mengetahui kode SWIFT Bank Penerima, Nasabah dapat mencari nama Bank Penerima dengan klik “Cari Nama Bank” yang terdapat di layar Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) saat mengisi detail penerima transfer. Kemudian, pilih Negara dan Nama Bank yang dituju. Selanjutnya, kode SWIFT akan muncul secara otomatis.

8. **Apakah Transfer Valas dengan tujuan Bank of Ayudhya (Krungsri) terdapat perbedaan biaya?**  
Transfer dengan tujuan Bank of Ayudhya (Krungsri) akan dikenakan biaya transfer yang lebih kompetitif dan tarif tetap khusus. Nasabah dapat memilih Bank Tujuan "Bank Krungsri" pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

9. **Apakah Nasabah bisa membatalkan transaksi valas?**

Transaksi yang sudah diotentikasi melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) tidak dapat dibatalkan.

10. **Bagaimana cara mengecek status transaksi valas di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat mengecek status transfer valas dengan masuk ke menu Histori Transaksi, dan pilih “Transaksi Valas” pada field Jenis Transaksi. Selain itu, Nasabah dapat mengecek status pengiriman melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar.

11. **Bagaimana jika transaksi transfer valas gagal?**

Apabila status transfer valas yang dilakukan baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain gagal, maka Bank akan mengembalikan dana yang sudah diproses ke rekening Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

12. **Bagaimana Nasabah dapat mengetahui informasi terkait biaya transfer valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Terkait informasi biaya transfer ke Bank Lain, silakan akses pada <https://www.danamon.co.id/-/media/ALL-CONTENT-PERSONAL-BANKING/PDF-DLL/D-Bank-PRO/RIP-TNC-FAQ/v2/Ringkasan-Informasi-Produk-Layanan-DBank-PROv111.pdf?la=id&hash=D36707E20D86FCFACC0F21AFC43EEB9A802FDAB8>

13. **Berapa batas transfer valas ke bank lain (dalam atau luar negeri) di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

- a. Batas transfer valas ke bank lain (dalam atau luar negeri) harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah sebesar Rp. 1,500,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing).
- b. Khusus sumber dana rupiah di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), batas transfer valas bulanan di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah sebesar USD 100,000.00 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas bulanan ini dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel lain pada Bank.

## Y. TRANSAKSI VALAS

### 1. Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menyediakan layanan transaksi dalam 9 (sembilan) mata uang asing antara lain: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, CNY, GBP, NZD dan CHF.

### 2. Kapan transaksi valas bisa dilakukan?

Layanan transaksi valas di D-Bank PRO tersedia selama 24 jam setiap harinya. Transaksi yang dilakukan pada hari kerja jam 09.00 – 15.00 WIB akan menggunakan Live Rate, sedangkan transaksi yang dilakukan pada hari kerja jam 15.01 – 08.59 WIB keesokan harinya, hari Sabtu dan Minggu, serta hari libur nasional dan cuti bersama akan menggunakan Counter Rate.

### 3. Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?

Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.

- a. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.
- b. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.

### 4. Apakah kurs yang dipakai di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) lebih kompetitif dibandingkan transaksi dari cabang?

Nilai mata uang (kurs) pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) lebih kompetitif dibandingkan kurs yang tertera di cabang Bank Danamon Indonesia.

### 5. Bagaimana dapat melihat kurs mata uang di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Kurs indikasi mata uang tersedia pada menu “Transaksi Valas” pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Untuk melihat seluruh kurs mata uang, dapat melakukan hal berikut:

- a. Klik menu “Transaksi Valas” pada halaman Beranda Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO);
- b. Klik tombol “Lanjut” untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO);
- c. Klik “Lihat Kurs FX”. Kurs ke-10 (Sepuluh) mata uang yang berlaku akan muncul pada layar. Nasabah juga dapat menekan tombol “Refresh” untuk memperbaharui kurs yang bergerak dan dapat berubah sewaktu-waktu.

### 6. Bagaimana melakukan transaksi pembelian dan penjualan valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?

Untuk melakukan transaksi pembelian dan penjualan valas dapat dilakukan pada rekening pribadi, dengan cara:

- a. Klik menu “Transaksi Valas” pada halaman Beranda Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO);

- b. Klik tombol “Lanjut” untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Syarat & Ketentuan Transaksi Valas hanya perlu disetujui pada saat pertama kali masuk ke menu “Transaksi Valas”, atau pada saat terdapat pembaharuan pada konten Syarat & Ketentuan tersebut.
- c. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas, Nasabah dapat melakukan transaksi dengan salah satu cara dari cara di bawah ini:
  - i. Pilih mata uang yang Nasabah ingin jual/beli pada field “Nasabah Jual” dan “Nasabah Beli”. Kurs indikasi mata uang yang dipilih akan muncul. Nasabah dapat melanjutkan pengisian instruksi transaksi dengan menekan tombol “Lanjut”; atau
  - ii. Klik “Lihat Kurs FX” terlebih dahulu untuk melihat kurs mata uang yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valas di Bank Danamon. Kemudian, klik tanda panah yang terletak di sisi kanan mata uang yang ingin dipilih untuk melanjutkan pengisian instruksi transaksi.

#### 7. **Apa kelebihan menggunakan FX Live Rate dibanding Counter Rate?**

Dengan menggunakan FX Live Rate, transaksi dapat dilakukan dengan kurs konversi yang lebih kompetitif. Sebagai contoh, apabila nasabah menggunakan Counter Rate untuk transfer valas USD/IDR, maka kurs konversi yang akan digunakan adalah USD/IDR 15,156.00. Sedangkan, apabila nasabah menggunakan FX Live Rate maka kurs konversinya adalah USD/IDR 15,345.

#### 8. **Berapa batas transaksi valas bulanan di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah memiliki batas transaksi valas bulanan dengan sumber rekening rupiah melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) sebesar maksimal USD 100,000 atau ekuivalen. Apabila transaksi melebihi batas transaksi valas bulanan, maka transaksi tidak bisa dilanjutkan. Batas transaksi valas bulanan dengan sumber rekening rupiah dihitung secara akumulasi dengan transaksi yang dilakukan di cabang dan channel lain pada Bank.

#### 9. **Berapa batas transaksi valas harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Batas transaksi valas harian di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transaksi valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transaksi yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.

#### 10. **Apabila jumlah transaksi valas menggunakan rekening sumber dana rupiah lebih dari USD 100,000, apakah Nasabah tidak bisa melakukan transfer valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Transaksi valas menggunakan rekening sumber dana rupiah yang telah melampaui USD 100,000 atau ekuivalen tidak dapat dilakukan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Nasabah dapat melakukan transaksi valas lebih dari USD 100,000 di cabang Bank Danamon dengan menyerahkan dokumen pendukung (underlying transaksi).

## Z. PESAN UANG TUNAI

### 1. **Apa saja mata uang yang tersedia untuk pemesanan uang tunai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menyediakan layanan pemesanan uang tunai untuk 6 (enam) mata uang antara lain: IDR, USD, SGD, AUD, EUR, dan JPY.

**2. Apakah Nasabah dapat memesan untuk mengambil uang tunai di cabang Bank Danamon manapun?**

Saat ini pemesanan uang tunai melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) hanya tersedia di cabang tertentu. Pilihan cabang akan muncul di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) saat nasabah melakukan transaksi sesuai mata uang yang dipilih.

**3. Mengapa Nasabah tidak dapat memesan uang tunai dengan sumber rekening yang berbeda dari mata uang yang dipesan?**

Untuk saat ini Nasabah hanya dapat memesan uang tunai sesuai dengan mata uang sumber rekening yang dimiliki. Contoh, jika ingin memesan uang tunai USD, maka Nasabah harus memiliki rekening USD di Bank Danamon, serta pastikan dana mencukupi pada rekening USD sejumlah nominal yang dipesan (berikut dengan biaya transaksi) untuk pengambilan uang tunai. Apabila Nasabah tidak memiliki rekening mata uang yang dipesan atau dana dalam rekening tidak cukup, maka transaksi tidak dapat dilanjutkan.

**4. Apakah Nasabah dapat memilih denominasi mata yang dipesan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Denominasi mata uang bergantung pada ketersediaan uang tunai di cabang, sehingga Nasabah belum dapat memilih denominasi mata uang yang dipesan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**5. Kapan Nasabah dapat mengambil pesan uang tunai yang dipesan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk pemesanan uang tunai yang dilakukan antara pukul 06.00 WIB – 11.00 WIB, Nasabah dapat memilih tanggal pengambilan pesan uang tunai di cabang mulai dari minimum satu hari kerja berikutnya atau maksimum lima hari kerja sejak pemesanan uang tunai.

Untuk pemesanan uang tunai yang dilakukan antara pukul 11.01 WIB – 18.00 WIB, Nasabah dapat memilih tanggal pengambilan uang tunai di cabang mulai dari minimum dua hari kerja berikutnya atau maksimum lima hari kerja sejak pemesanan uang tunai.

Untuk mengambil pesan uang tunai di tanggal pengambilan dapat dilakukan antara pukul 12.00 - 15.00 waktu setempat.

**6. Apakah Nasabah dapat melakukan pembatalan pesan uang tunai melalui D-Bank PRO?**

Pemesanan uang tunai yang sudah dilakukan tidak dapat dibatalkan melalui D-Bank PRO. Silakan hubungi cabang Bank Danamon yang dipilih untuk melakukan pembatalan, sehingga dana Nasabah yang telah diblokir untuk pemesanan uang tunai akan dikembalikan pada rekening. Adapun, dana yang dikembalikan ke rekening Nasabah adalah sejumlah uang tunai yang dipesan dan biaya penarikan uang tunai yang Nasabah sudah bayar (jika ada) dikurangi biaya penalti yang berlaku.

**7. Bagaimana kalau Nasabah tidak melakukan pengambilan uang tunai pada tanggal yang sudah dipilih?**

Nasabah hanya dapat mengambil uang tunai yang sudah dipesan pada tanggal yang dipilih untuk pengambilan uang tunai di cabang. Apabila pengambilan uang tunai tidak juga dilakukan sampai akhir hari tanggal pengambilan, maka cabang akan mendebit biaya penalti dan mengembalikan dana ke rekening Nasabah.

**8. Berapa biaya penalti yang harus dibayarkan jika Nasabah batal untuk melakukan pengambilan uang tunai yang sudah dipesan?**

Biaya penalti untuk pembatalan pengambilan uang tunai adalah sebesar 0.5% dari nominal uang tunai yang dipesan, dengan minimum sebesar ekuivalen Rp50.000,-. Adapun khusus untuk mata uang Rupiah, tidak dikenakan biaya pembatalan pengambilan uang tunai.

**9. Apakah pengambilan uang tunai yang telah dipesan melalui D-Bank PRO dapat diwakilkan oleh orang lain?**

Tidak bisa. Untuk saat ini, pengambilan uang tunai wajib dilakukan oleh Nasabah yang bersangkutan.

**10. Apa yang terjadi jika pengambilan uang tunai yang telah dijadwalkan, sewaktu-waktu jatuh pada hari libur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Pemerintah?**

Jika sewaktu - waktu tanggal pengambilan uang tunai yang telah dijadwalkan ditetapkan sebagai hari oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka Nasabah dapat melakukan pengambilan uang tunai di hari kerja berikutnya. Contoh, tanggal pengambilan uang tunai yang dipilih pada saat melakukan pemesanan melalui D-Bank PRO adalah 6 September 2021. Namun, karena tanggal 6 September 2021 ditetapkan sebagai hari libur oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka pengambilan uang tunai dilakukan pada hari kerja berikutnya, yaitu tanggal 7 September 2021.

#### **AA. MARKET INSIGHT**

**1. Bagaimana Nasabah dapat mengakses Berita terkait Pasar Finansial melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menyajikan berita utama dalam bidang ekonomi, bisnis dan data aktual pasar finansial seperti pasar Saham, Obligasi dan Nilai Tukar Valuta Asing dalam menu "Market Insight".

Market Insight dapat diakses dengan cara:

- a. Klik menu "Transaksi Valas" pada halaman Beranda di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO);
- b. Klik tombol "Lanjut" untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang berlaku (jika baru pertama kali masuk ke menu "Transaksi Valas");
- c. Klik sub-menu "Market Insight". Pada sub-menu tersebut, Nasabah dapat mengakses berita harian, mingguan, maupun bulanan melalui Daily, Weekly, serta Monthly Market Recap yang tersedia.
- d. Selanjutnya, Nasabah dapat memilih tanggal atau bulan sesuai artikel yang ingin akses.

**2. Apakah artikel dalam Market Insight dapat diunduh?**

Tentu saja, artikel dalam Market Insight dapat diunduh melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

#### **AB. PEMBELIAN ASURANSI KENDARAAN (RODA EMPAT)**

**1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Autocillin melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Autocillin dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan memasukkan password.
- b. Pilih Menu Portofolio kemudian pilih Asuransi dan Pilih Asuransi Mobil.
- c. Lengkapi data mobil yang diasuransikan dengan mengisi Merk Mobil, Tipe/Model Mobil, Tahun Mobil, Kode Wilayah Plat, dan Tanggal Polis Berlaku. Pada halaman ini pula dapat ditambahkan perlindungan aksesoris mobil, seperti kaca film, karpet mobil sintetik, jok kulit, velg & dan, body kit, dan lainnya.
- d. Pada halaman Pilih Asuransi, akan muncul asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi mobil yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu jenis perlindungan Comprehensive dan/atau Total Loss Only, beserta informasi mengenai manfaat dan estimasi premi.
- e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini juga diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
- f. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan, akan masuk pada halaman Perluasan Perlindungan, seperti Fasilitas Bengkel Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM), Fitur Autocillin, dan lainnya. Penambahan perluasan perlindungan bersifat opsional.
- g. Kemudian diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah), Data Tertanggung dan data kepemilikan mobil (STNK/BASTK) yang perlu dilengkapi.
- h. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
- i. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
- j. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya adalah menunggu verifikasi dari Penanggung, dimana data pengajuan asuransi telah diterima dan Dokumen Asuransi Anda akan dikirimkan ke alamat email terdaftar jika pengajuan disetujui dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.

**2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk asuransi mobil yang dijual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?**

Ya, informasi tersebut tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) di halaman Asuransi Mobil yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk Selengkapny](#)
- [Syarat dan Ketentuan Lengkap](#)
- [Informasi Klaim](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan [Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal](#), dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk

file PDF.

3. **Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?**  
Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.
4. **Apabila belum memiliki surat kepemilikan kendaraan berupa STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan masih berupa BASTK (Berita Acara Serah Terima Kendaraan) apakah tetap dapat melakukan pembelian Asuransi Autocillin melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**  
Ya, dapat melakukan pembelian Asuransi Autocillin dengan memilih pilihan BASTK pada saat memasukkan informasi mengenai surat kepemilikan kendaraan.
5. **Apabila gambar STNK/BASTK/Kendaraan/Aksesoris kendaraan yang diunggah ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) kurang/tidak jelas, apakah pengajuan pembelian Asuransi Autocillin akan langsung ditolak?**  
Tidak, pihak Penanggung akan melakukan proses verifikasi terlebih dahulu kemudian menghubungi ke nomor HP dan alamat email terdaftar dalam sistem Bank ketika pengajuan asuransi pada jam kerja untuk melengkapi dokumen yang belum memenuhi ketentuan . Apabila kelengkapan dokumen tidak dilengkapi selama lebih dari 1x24 jam sejak transaksi pembelian Asuransi Autocillin di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), maka pengajuan Asuransi Autocillin akan ditolak.
6. **Apakah akan dilakukan pengecekan kendaraan secara langsung?**  
Tidak ada pengecekan kendaraan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kendaraan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).
7. **Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?**  
Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Autocillin tidak dapat dilanjutkan.
8. **Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Autocillin disetujui?**  
Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung dalam kurun waktu 1 x 24 jam.
9. **Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Autocillin disetujui?**  
Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).
10. **Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Autocillin pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**  
Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Autocillin pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.

**11. Apabila terdapat kesalahan pada data yang telah diajukan, bagaimana cara untuk mengubah data setelah transaksi diselesaikan?**

Apabila terdapat kesalahan input data setelah transaksi pembelian asuransi selesai, nasabah dapat menghubungi Zurich Care di 1500 456 untuk melakukan perubahan. Data yang diubah merupakan data yang tidak mempengaruhi perhitungan premi yang sudah dibayarkan.

**12. Apakah Nama Tertanggung harus sama dengan Nama Pemesan pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nama Tertanggung tidak harus sama dengan Nama Pemesan atau pemilik akun pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Sehingga pemilik akun sebagai Pemesan dapat melakukan pemesanan asuransi kendaraan untuk siapa saja selama memiliki hubungan dengannya dan melakukan pembayaran premi menggunakan rekening pemilik akun yang tercantum pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**AC. PEMBELIAN ASURANSI KENDARAAN (RODA DUA)**

**1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Motopro melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Motopro dapat dilakukan, dengan cara:

- a. *Log in* ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan memasukkan password.
- b. Pilih Menu Portofolio kemudian pilih Asuransi dan Pilih Asuransi Mobil
- c. Lengkapi data motor yang diasuransikan dengan mengisi Merk Motor, Tipe/Model Motor, Tahun Motor, Kode Wilayah Plat, dan Tanggal Polis Berlaku.
- d. Pada halaman Pilih Asuransi, akan muncul asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi motor yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu jenis perlindungan Total Loss Only, beserta informasi mengenai manfaat dan estimasi premi.
- e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini juga diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
- f. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan, akan masuk pada halaman Perluasan Perlindungan, seperti Kecelakaan Diri Untuk Pengemudi dan Kecelakaan Diri untuk Penumpang. Penambahan perluasan perlindungan bersifat opsional.
- g. Kemudian diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah), Data Tertanggung dan data kepemilikan motor (STNK/BASTK) yang perlu dilengkapi.
- h. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
- i. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
- j. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya adalah menunggu verifikasi dari Penanggung, dimana data pengajuan asuransi telah diterima dan Dokumen Asuransi Anda akan dikirimkan ke alamat email terdaftar jika pengajuan disetujui dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.

**2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk asuransi motor yang dijual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?**

Ya, informasi tersebut tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) di halaman Asuransi Motor yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk Selengkapannya](#)
- [Syarat dan Ketentuan Lengkap](#)
- [Informasi Klaim](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman dengan mengklik tautan [Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal](#), dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

**3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?**

Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.

**4. Apabila belum memiliki surat kepemilikan kendaraan berupa STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan masih berupa BASTK (Berita Acara Serah Terima Kendaraan) apakah tetap dapat melakukan pembelian Asuransi Motopro melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Ya, dapat melakukan pembelian Asuransi Motopro dengan memilih pilihan BASTK pada saat memasukkan informasi mengenai surat kepemilikan kendaraan.

**5. Apabila gambar STNK/BASTK/Kendaraan/Aksesoris kendaraan yang diunggah ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) kurang/tidak jelas, apakah pengajuan pembelian Asuransi Motopro akan langsung ditolak?**

Tidak, pihak Penanggung akan melakukan proses verifikasi terlebih dahulu kemudian menghubungi ke nomor HP dan alamat email terdaftar dalam sistem Bank ketika pengajuan asuransi pada jam kerja untuk melengkapi dokumen yang belum memenuhi ketentuan. Apabila kelengkapan dokumen tidak dilengkapi selama lebih dari 1x24 jam sejak transaksi pembelian Asuransi Motopro di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), maka pengajuan Asuransi Motopro akan ditolak.

**6. Apakah akan dilakukan pengecekan kendaraan secara langsung?**

Tidak ada pengecekan kendaraan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kendaraan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**7. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?**

Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan

total premi maka, proses pembelian Asuransi Motopro tidak dapat dilanjutkan.

**8. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Motopro disetujui?**

Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung dalam kurun waktu 1 x 24 jam.

**9. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Motopro disetujui?**

Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

**10. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Motopro pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Motopro pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.

**11. Apabila terdapat kesalahan pada data yang telah diajukan, bagaimana cara untuk mengubah data setelah transaksi diselesaikan?**

Apabila terdapat kesalahan input data setelah transaksi pembelian asuransi selesai, nasabah dapat menghubungi Zurich Care di 1500 456 untuk melakukan perubahan. Data yang diubah merupakan data yang tidak mempengaruhi perhitungan premi yang sudah dibayarkan.

**12. Apakah Nama Tertanggung harus sama dengan Nama Pemesan pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nama Tertanggung tidak harus sama dengan Nama Pemesan atau pemilik akun pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Sehingga siapapun dapat melakukan pemesanan asuransi kendaraan selama memiliki hubungan dengan Pemesan.

**13. Apakah Nama Tertanggung harus sama dengan Nama Pemesan pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nama Tertanggung tidak harus sama dengan Nama Pemesan atau pemilik akun pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Sehingga pemilik akun sebagai Pemesan dapat melakukan pemesanan asuransi kendaraan untuk siapa saja selama memiliki hubungan dengannya dan melakukan pembayaran premi menggunakan rekening pemilik akun yang tercantum pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**AD. PEMBELIAN ASURANSI MIKRO DEMAM BERDARAH PLUS**

**1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan memasukkan password.
- b. Pilih Menu “Investasi & Asuransi”, kemudian klik menu “Asuransi” dan pilih menu “Asuransi Kesehatan”.
- c. Melakukan pengisian “Data Asuransi Kesehatan” pada field “Jenis Kelamin” dan “Tanggal Lahir”, kemudian klik “Cari” untuk menemukan produk asuransi yang relevan dengan data

asuransi yang telah dilengkapi.

- d. Kemudian akan muncul halaman “Pilih Asuransi” yang berisi Asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi kesehatan yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu terdiri dari produk Mikro Demam Berdarah Plus dan Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases.
- e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini Anda diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
- f. Kemudian Anda akan diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah) dan Data Tertanggung.
- g. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
- h. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
- i. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya.

**2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus yang dijual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?**

Ya, informasi tersebut tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) di halaman Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk](#)
- [Informasi Klaim](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan [Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal](#), dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

**3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?**

Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.

**4. Apakah akan dilakukan pengecekan kesehatan secara langsung?**

Tidak ada pengecekan kesehatan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kesehatan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**5. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?**

Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di Layanan Mobile Banking Bank

Danamon (D-Bank PRO), dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus tidak dapat dilanjutkan.

**6. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus disetujui?**

Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung maksimal dalam kurun waktu 2 x 24 jam.

**7. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus disetujui?**

Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

**8. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus pada tab "Asuransi Saya" yang terdapat pada menu Asuransi.

#### **AE. PEMBELIAN ASURANSI MIKRO HOSPITAL CASH PLAN 5 DISEASES**

**1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan memasukkan password.
- b. Pilih Menu "Investasi & Asuransi", kemudian klik menu "Asuransi" dan pilih menu "Asuransi Kesehatan".
- c. Melakukan pengisian "Data Asuransi Kesehatan" pada field "Jenis Kelamin" dan "Tanggal Lahir", kemudian klik "Cari" untuk menemukan produk asuransi yang relevan dengan data asuransi yang telah dilengkapi.
- d. Kemudian akan muncul halaman "Pilih Asuransi" yang berisi Asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi kesehatan yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu terdiri dari produk Mikro Demam Berdarah Plus dan Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases.
- e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini Anda diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
- f. Kemudian Anda akan diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah) dan Data Tertanggung.
- g. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
- h. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.

- i. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya.

**2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases yang dijual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?**

Ya, informasi tersebut tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) di halaman Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk](#)
- [Informasi Klaim](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan [Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal](#), dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

**3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?**

Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.

**4. Apakah akan dilakukan pengecekan kesehatan secara langsung?**

Tidak ada pengecekan kesehatan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kesehatan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**5. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?**

Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases tidak dapat dilanjutkan.

**6. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases disetujui?**

Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung maksimal dalam kurun waktu 2 x 24 jam.

**7. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases disetujui?**

Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

**8. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.

**9. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dengan memasukkan password.
- b. Pilih Menu “Investasi & Asuransi”, kemudian klik menu “Asuransi” dan pilih menu “Asuransi Kesehatan”.
- c. Melakukan pengisian “Data Asuransi Kesehatan” pada field “Jenis Kelamin” dan “Tanggal Lahir”, kemudian klik “Cari” untuk menemukan produk asuransi yang relevan dengan data asuransi yang telah dilengkapi.
- d. Kemudian akan muncul halaman “Pilih Asuransi” yang berisi Asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi kesehatan yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu terdiri dari produk Mikro Demam Berdarah Plus dan Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases.
- e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini Anda diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
- f. Kemudian Anda akan diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah) dan Data Tertanggung.
- g. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
- h. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
- i. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya.

**10. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases yang dijual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?**

Ya, informasi tersebut tersedia pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) di halaman Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk](#)
- [Informasi Klaim](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan [Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal](#), dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

**11. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?**

Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.

**12. Apakah akan dilakukan pengecekan kesehatan secara langsung?**

Tidak ada pengecekan kesehatan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kesehatan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**13. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?**

Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Mikro Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases tidak dapat dilanjutkan.

**14. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases disetujui?**

Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung maksimal dalam kurun waktu 2 x 24 jam.

**15. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases disetujui?**

Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

**16. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.

## **AF. PEMBELIAN ASURANSI PERJALANAN**

**1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Perjalanan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)?**

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Perjalanan dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Login ke Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) menggunakan user id dan password/biometric login.
- b. Pilih “Transaksi”.
- c. Pilih menu “Asuransi”.
- d. Pilih Produk “Asuransi Perjalanan”
- e. Muncul halaman informasi produk singkat mengenai manfaat Asuransi Perjalanan
- f. Muncul halaman informasi produk lengkap mengenai Asuransi Perjalanan terkait detail Manfaat serta Syarat & Ketentuan
- g. Nasabah membaca kolom pernyataan bahwa Calon Tertanggung telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi dan penjelasan yang termuat dalam tautan telah sesuai dengan

kebutuhan dan setuju bahwa produk yang ditawarkan merupakan milik PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (Zurich) yang pemasarannya dilakukan melalui kerja sama dengan PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Bank) dan bukan merupakan produk Bank, Nasabah akan dialihkan ke website milik Zurich untuk melakukan pembelian produk Asuransi dan polis akan diterbitkan dan dikirimkan secara elektronik (e-polis) melalui email

- h. Isi "Data Perjalanan", Data diisi dengan data Nasabah atau Calon Tertanggung (jenis perjalanan, jumlah orang dalam perjalanan, tanggal perjalanan dan destinasi perjalanan). Terdapat field untuk pengisian promo code yang dapat diisi oleh Nasabah atau Calon Tertanggung untuk mendapatkan potongan harga sesuai promo yang berlaku
  - i. Pilih Paket sesuai dengan kebutuhan Nasabah. Pilihan paket yang ditawarkan akan menyesuaikan
  - j. Isi "Data Tertanggung", Data diisi dengan data Nasabah atau Calon Tertanggung (Nama, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Jenis Identitas, Nomor Identitas, Nomor Telepon dan Email)
  - k. Klik "Lanjut"
  - l. Pastikan pesanan anda pada halaman "Review Pesanan" sudah sesuai. Klik "Review Summary" untuk mengakses informasi "detail perjalanan", "detail paket" dan "detail Nasabah atau Calon Tertanggung"
  - m. Pilih "Metode Pembayaran" yang akan digunakan (Credit/Debit Card dan Virtual Account)
  - n. Nasabah membaca Syarat dan Ketentuan, klik centang pada kolom pernyataan bahwa Nasabah menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku dan kolom pernyataan bahwa data Nasabah atau Calon Tertanggung akan kemudian pilih "Lanjut".
  - o. Selesaikan transaksi pembelian sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih
  - p. Pengisian data untuk pengajuan berhasil dilakukan, Ikhtisar Polis dan Informasi Pembayaran akan dikirimkan melalui email.
2. **Dimana nasabah dapat memperoleh informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Perjalanan yang dijual melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?**  
Nasabah dapat mendapatkan informasi tersebut pada website ZAI.
3. **Metode pembayaran apa saja yang dapat digunakan untuk membayar premi?**  
Metode pembayaran yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembelian asuransi perjalanan antara lain adalah pembayaran melalui Virtual Account Bank Danamon dan pembayaran menggunakan kartu kredit/debit Bank Danamon.
4. **Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Perjalanan disetujui?**  
Polis akan dikirimkan melalui email secara *real-time* apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung.
5. **Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Perjalanan disetujui?**  
Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).
6. **Bagaimana nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian asuransi perjalanan?**  
Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Perjalanan dalam bentuk pemberitahuan melalui email untuk pengajuan yang berhasil maupun gagal.

**AG. TARIK TUNAI DI INDOMARET****1. Apa yang dimaksud dengan Tarik Tunai di Indomaret?**

Layanan Tarik Tunai di Indomaret adalah layanan transaksi penarikan tunai yang bersumber dari rekening Bank Danamon dan dilakukan tanpa perlu membawa kartu ATM/Debit Nasabah di seluruh gerai Indomaret terdekat. Layanan ini dapat digunakan dengan melakukan reservasi kode token di aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) terlebih dahulu untuk kemudian melakukan redeem kode token di kasir Indomaret.

**2. Siapakah yang dapat menggunakan layanan Tarik Tunai di Indomaret?**

Nasabah yang sudah memiliki rekening Danamon dengan status 'aktif' dan memiliki saldo yang cukup serta Nasabah yang telah memiliki user dan password Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**3. Berapakah nominal yang dapat dipilih pada transaksi Tarik Tunai di Indomaret?**

Nominal yang tersedia adalah minimum Rp 50.000 sampai dengan Rp1.000.000 per transaksi.

**4. Berapakah limit transaksi Tarik Tunai di Indomaret?**

Limit transaksi Tarik Tunai di Indomaret adalah Rp1.000.000 per transaksi dan Rp 5.000.000 per hari yang merupakan akumulasi dengan transaksi penarikan tunai melalui ATM Bank Danamon.

**5. Kapan transaksi Tarik Tunai di Indomaret dapat dilakukan?**

Layanan transaksi Tarik Tunai tersedia pukul 07.00 WIB – 21.00 WIB selama 7 hari.

**6. Berapakah biaya untuk transaksi Tarik Tunai di Indomaret?**

Biaya untuk transaksi Tarik Tunai di Indomaret adalah sebesar Rp 5.000 per transaksi.

**7. Apakah Nasabah dapat melihat seluruh riwayat reservasi Tarik Tunai di Indomaret?**

Nasabah dapat melihat semua status Riwayat reservasi Tarik Tunai dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Urutan transaksi berlaku dari transaksi terakhir sampai dengan transaksi paling awal.

Nasabah dapat melihat 3 status:

1. *Claimed/Diklaim* : Kode token sudah digunakan dan Nasabah berhasil melakukan transaksi Tarik Tunai di Indomaret
2. *Cancelled/Dibatalkan* : Kode token sudah dibatalkan melalui Layanan Mobile Banking Bank Danamon
3. *Expired/Tidak Aktif*: Kode Token sudah habis masa berlakunya

**8. Apakah Nasabah dapat melakukan tarik tunai dengan nominal uang tunai yang berbeda dengan token yang sudah direservasi?**

Tidak bisa. Nominal penarikan tunai di kasir Indomaret harus sama dengan token yang sudah direservasi.

**9. Apakah keuntungan menggunakan layanan transaksi Tarik Tunai di Indomaret?**

- Lebih ringkas, tanpa kartu fisik
- Lebih mudah dijangkau, tidak perlu mencari ATM dan hanya perlu pergi ke gerai Indomaret terdekat
- Hemat waktu

- Transaksi yang lebih aman untuk digunakan

## AH. TAGIH UANG

### 1. Apa yang dimaksud dengan fitur 'Tagih Uang'?

Fitur Tagih Uang merupakan fitur yang memudahkan nasabah untuk melakukan penagihan uang kepada beberapa pihak sekaligus dalam satu transaksi penagihan. Setelah nasabah melakukan penagihan maka pihak tertagih akan mendapatkan email/push notifikasi terkait penagihan dan dapat memilih untuk melakukan pembayaran/menolak untuk melakukan pembayaran. Transaksi penagihan intrabank melalui input proxy dan transaksi penagihan antar bank merupakan transaksi via BI-FAST sehingga harus dipastikan bahwa nomor rekening/nomor handphone/email yang diinput terhubung dengan akun bank dalam jaringan BI-FAST.

### 2. Berapa jumlah maksimal partisipan yang dapat dipilih dalam satu tagihan?

Nasabah dapat memilih hingga maksimal 10 (sepuluh) partisipan dalam satu tagihan.

### 3. Berapa lama kedaluwarsa untuk tagihan yang keluar/masuk?

Kedaluwarsa untuk tagihan uang yang keluar/masuk adalah 7 (tujuh) hari kalender dan nasabah dapat melihat detail kedaluwarsa setiap tagihan di tab tagih teman untuk tagihan keluar dan tagihan saya untuk tagihan masuk

### 4. Apa yang terjadi jika tagihan uang yang keluar/masuk sudah melewati batas kedaluwarsa?

Tagihan Uang yang keluar/masuk yang sudah kedaluwarsa tidak dapat dibayar dan status tagihan akan terupdate menjadi kedaluwarsa

### 5. Bagaimana cara untuk melihat status pembayaran penagihan teman?

Detail status pembayaran penagihan (jumlah yang sudah dibayarkan, tanggal kedaluwarsa, dan detail nama dan nomor rekening teman yang ditagih) dapat dilihat pada tab tagih teman.

### 6. Bagaimana cara untuk melihat tagihan yang masuk?

Tagihan yang masuk dapat dilihat di dalam menu Tagih Uang pada tab Tagihan Saya atau nasabah juga dapat mengecek notifikasi untuk tagihan yang masuk via email/push notifikasi.

### 7. Apakah nasabah dapat memilih untuk menolak pembayaran tagihan masuk?

Nasabah dapat memilih untuk menolak pembayaran tagihan masuk dengan klik tombol 'tolak' setelah melihat detail tagihan masuk. Nasabah akan diminta untuk menginput mPIN sebagai otorisasi/validasi penolakan.

### 8. Apakah terdapat limitasi untuk bank yang dapat menerima permintaan tagih uang?

Untuk saat ini, bank yang dapat menerima permintaan untuk tagih uang adalah Bank BJB, Bank Mandiri, Bank CIMB Niaga, Bank Permata, dan Bank CIMB Niaga Syariah. Daftar bank ini akan terus bertambah kedepannya.

### 9. Berapa nilai batas minimum dan maksimum serta biaya transaksi dari tagih uang?

Pembuatan tagih uang tidak dikenakan biaya namun untuk pembayaran tagihan yang masuk dikenakan biaya Rp2.500 per transaksi khusus untuk tagihan antar bank.

Batas transaksi untuk penagihan uang dan pembayaran tagihan adalah Rp250.000.000 per transaksi

dan Rp1.000.000.000 per hari (sesuai dengan limit transaksi BI-FAST)

**10. Apakah nasabah yang tidak memiliki aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dapat membayar tagihan yang masuk?**

Seluruh fitur Tagih Uang hanya dapat diakses oleh nasabah bank Danamon melalui aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)

**AI. E-Mandate**

**1. Apa yang dimaksud dengan fitur 'e-Mandate'?**

Fitur e-Mandate merupakan fitur yang memudahkan nasabah untuk merequest pengadaan direct debit, mengubah detail direct debit, menghapus direct debit, menerima/menolak permintaan pembuatan/perubahan direct debit dari Merchant untuk rekening sumber dana yang dipilih melalui aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO). Untuk pembuatan/perubahan direct debit, permintaan ini kemudian akan divalidasi oleh Merchant pendebet sebelum pendebitan dilakukan.

**2. Apa perbedaan fitur e-Mandate dan Direct Debit?**

Fitur e-Mandate merupakan fitur untuk merequest pengadaan/perubahan & penghapusan direct debit, sementara direct debit sendiri adalah fitur yang memungkinkan Merchant untuk menarik dana secara otomatis dari rekening Nasabah yang ditentukan guna melakukan pembayaran.

**3. Bagaimana cara nasabah mengetahui Merchant ID, Agent ID, nomor rekening merchant, dan data merchant lainnya?**

Nasabah akan diberitahukan informasi Merchant ID, nama Merchant, nama rekening merchant, jenis rekening merchant, Agent ID, nomor rekening merchant, dan data merchant lainnya dari sisi Merchant

**4. Detail apa saja yang dapat diubah oleh nasabah ketika nasabah ingin melakukan perubahan e-Mandate?**

Detail yang dapat diubah adalah rekening sumber dana, pengaturan nominal, nominal pendebitan, jenis transaksi, dan tanggal berakhir

**5. Apakah perubahan yang dilakukan dari sisi nasabah dapat langsung terjadi pada detail e-Mandate?**

Pembuatan/perubahan yang diajukan dari sisi nasabah untuk e-Mandate yang berstatus aktif memerlukan persetujuan Merchant terlebih dahulu sehingga tidak langsung terjadi

**6. Apakah yang harus dilakukan oleh Nasabah jika pembuatan/perubahan yang diajukan dari sisi nasabah ditolak oleh Merchant/Bank terkait?**

Nasabah dapat mengajukan pembuatan/perubahan e-Mandate ulang pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)

**7. Berapa lama kedaluwarsa untuk request e-Mandate yang masuk dan e-Mandate yang di request?**

Kedaluwarsa untuk e-Mandate yang masuk dan di request adalah 14 (empat belas) hari kalender dari tanggal pembuatan e-Mandate dan nasabah dapat melihat detail kedaluwarsa setiap e-Mandate yang masuk/keluar di tab permintaan masuk/tab e-Mandate

**8. Apakah terdapat batas maksimum e-Mandate yang dapat di request oleh nasabah?**

Tidak terdapat batas maksimum e-Mandate yang dapat di request oleh nasabah

**9. Apakah terdapat batasan pada rekening sumber dana yang dapat digunakan oleh nasabah untuk fitur e-Mandate?**

Nasabah dapat menggunakan seluruh rekening tabungan dan giro dengan mata uang IDR

**10. Apakah e-Mandate dapat digunakan untuk pembayaran/direct debit proses nasabah perorangan?**

Pendaftaran e-Mandate dapat dilakukan untuk seluruh merchant (termasuk nasabah perseorangan) yang memiliki data yang dibutuhkan untuk pendaftaran e-Mandate yaitu Merchant ID, nama Merchant, nama rekening merchant, jenis rekening merchant, Agent ID, nomor rekening merchant

## **AJ. TRANSAKSI REKSA DANA**

**1. Fitur apa saja yang terdapat pada menu reksa dana?**

- **Portfolio**

Halaman yang ditampilkan ke nasabah setelah klik icon Reksa Dana. Pada halaman ini, ditampilkan kepemilikan nasabah atas produk reksa dana.

Selain itu, untuk nasabah yang telah memiliki portfolio/produk reksa dana, dapat melakukan transaksi (*Subscription, Redemption, dan Switching*) melalui halaman Portfolio.

- **Riwayat**

- Menampilkan Riwayat transaksi reksa dana yang dilakukan oleh nasabah. Pada halaman ini terdiri dari:

- nama produk yang ditransaksikan
- tanggal transaksi
- tipe transaksi (*subscription, redemption, switching in/switching out*)
- status
- unit
- nominal transaksi

- **Produk**

Menampilkan daftar produk reksa dana yang ditawarkan oleh Bank Danamon.

Pada halaman daftar produk, nasabah dapat melakukan transaksi pembelian (*subscription*) atau mengakses detail informasi produk.

- **Transaksi (*Subscription, Redemption, Switching*)**

Nasabah yang sudah memiliki/mendaftarkan SID dapat melakukan transaksi *subscription*. Untuk transaksi *redemption/switching*, dapat dilakukan nasabah yang telah memiliki/mendaftarkan SID dan memiliki produk reksa dana.

**2. Apa sajakah persyaratan untuk melakukan transaksi reksa dana?**

- Wajib memiliki/membuat/mendaftarkan nomor SID (*single investor identification*) sebelum bertransaksi dan mendaftarkan SID pada cabang Bank Danamon
- Wajib membuka rekening pada Bank Danamon, dimana rekening akan digunakan untuk melakukan pendebitan dan/atau pengkreditan
- Rekening Bank harus atas nama Investor sendiri
- Jenis rekening harus *single account*

- Telah melakukan pengisian kuesioner profil risiko dan memiliki profil investasi yang masih berlaku
- Nasabah memiliki rekening investasi yang aktif
- Nasabah melakukan transaksi sesuai dengan profil investasi nasabah
- Telah memahami, mengerti, dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku
- Wajib memiliki rekening bank sesuai dengan mata uang produk yang akan ditransaksikan
- Memastikan ketersediaan dana pada rekening yang digunakan untuk melakukan transaksi reksa dana

**3. Apa sajakah jenis profil investasi?**

- a. Conservative
- b. Moderate
- c. Balanced
- d. Growth
- e. Aggressive

**4. Apakah terdapat ketentuan khusus dalam melakukan transaksi reksa dana?**

Transaksi reksa dana dapat dilakukan apabila profil investasi nasabah lebih rendah atau sama dengan risiko produk. Nasabah tidak dapat melanjutkan transaksi apabila produk yang dipilih tidak sesuai dengan profil investasi nasabah.

<b>Profil Investasi Nasabah</b>	<b>Profil Risiko Produk yang Dapat Dipilih</b>
C1 (Conservative)	Produk dengan Risk Rating P1
C2 (Moderate)	Produk dengan Risk Rating P1, P2
C3 (Balance)	Produk dengan Risk Rating P1, P2, P3
C4 (Growth)	Produk dengan Risk Rating P1, P2, P3, P4
C5 (Aggressive)	Produk dengan Risk Rating P1, P2, P3, P4, P5

**5. Kapan transaksi reksa dana dapat dilakukan?**

Input transaksi dapat dilakukan oleh nasabah selama 24 jam pada hari bursa maupun hari non-bursa. Untuk pemrosesan transaksi, transaksi yang dilakukan pada hari bursa sebelum jam 13:00 WIB akan diproses menggunakan NAV pada hari bursa tersebut, sedangkan transaksi yang dilakukan pada hari bursa setelah jam 13:00 WIB atau pada hari non-bursa, akan diproses menggunakan NAV pada hari bursa berikutnya.

**6. Apakah terdapat minimal transaksi atau ketentuan transaksi lainnya pada produk reksa dana?**

Transaksi reksa dana memiliki minimal transaksi sesuai dengan ketentuan masing-masing produk.

**7. Bagaimana cara mengecek status transaksi reksa dana?**

Nasabah dapat mengecek status transaksi reksa dana dengan masuk ke menu Riwayat pada icon Reksa Dana.

Selain itu, nasabah dapat mengecek status transaksi melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar, maupun *push notification*. Selain itu, nasabah dapat mengecek status transaksi melalui

Histori Transaksi pada menu Profil > Histori Transaksi yang terdapat di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO).

**8. Apakah yang dimaksud dengan proses system terputus yang diterima nasabah pada halaman acknowledgement page?**

Transaksi yang tidak berhasil diproses. Apabila nasabah menerima notifikasi ini, maka nasabah perlu melakukan pengecekan status transaksi ke halaman Riwayat Reksa Dana untuk memastikan apakah transaksi tercatat pada Riwayat.

Jika transaksi tidak tercatat pada Riwayat Reksa Dana, maka nasabah dapat melakukan input ulang atas transaksi.

**9. Apa sajakah status transaksi reksa dana?**

- a. Submitted = transaksi berhasil diterima, menunggu untuk diproses
- b. Pending Transaction = transaksi berhasil diterima, diproses pada hari bursa berikutnya
- c. Settled = transaksi berhasil diterima, menunggu proses verifikasi
- d. Cancelled = transaksi tidak berhasil
- e. Ordered = transaksi berhasil diterima, menunggu NAB
- f. Allocated = transaksi berhasil diterima dan diproses

**10. Mengapa saya tidak dapat melakukan transaksi reksa dana?**

Terdapat beberapa kemungkinan nasabah tidak dapat melakukan transaksi reksa dana, diantaranya:

- a. Nasabah belum memiliki/mendaftarkan SID, rekening investasi, profil investasi
  - 1) Nasabah melakukan registrasi/pembuatan SID, rekening investasi, dan profil investasi melalui cabang Danamon terdekat.
  - 2) Nasabah hanya dapat mengakses menu Produk dan Riwayat.
- b. Profil investasi nasabah sudah expired
  - 1) Profil investasi nasabah memiliki masa berlaku 1 tahun sejak nasabah melakukan pengisian formulir profil risiko. Apabila profil investasi sudah tidak berlaku, maka nasabah wajib melakukan pengkinian profil investasi melalui cabang Danamon terdekat.
  - 2) Nasabah dengan profil investasi expired hanya dapat melakukan transaksi penjualan reksa dana.
- c. Rekening investasi nonaktif
  - 1) Nasabah wajib melakukan pengkinian data melalui cabang Danamon terdekat.
  - 2) Nasabah dengan rekening investasi nonaktif tidak dapat melakukan transaksi reksa dana. Tetapi, masih dapat mengakses menu Portfolio, Produk, maupun Riwayat.
- d. Saldo pada rekening nasabah tidak mencukupi
  - 1) Nasabah wajib memastikan ketersediaan saldo pada saat melakukan transaksi reksa dana.
  - 2) Transaksi akan berubah status menjadi Cancelled.
- e. Transaksi tidak sesuai dengan profil investasi nasabah
  - 1) Nasabah hanya dapat melakukan transaksi dengan risiko produk yang sesuai dengan profil investasi nasabah atau lebih rendah.
- f. Transaksi tidak sesuai dengan ketentuan produk yang dipilih

- 1) Nasabah akan menerima error message yang berisi transaksi tidak sesuai dengan ketentuan produk.

#### **AK. Pengajuan Fasilitas Kredit kepada Pihak Ketiga – Adira Finance**

##### **1. Siapa penyelenggara/pihak ketiga yang menyediakan layanan KPM Prima dan MPL?**

Saat ini untuk produk KPM Prima dan MPL Adira Finance pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) adalah produk yang diselenggarakan oleh Adira Finance

##### **2. Apakah saya bisa mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance untuk orang lain?**

Saat ini untuk produk KPM Prima atau MPL Adira Finance pada Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) hanya dapat diajukan oleh pemilik akun Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)

##### **3. Bagaimana cara mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance menggunakan aplikasi D-Bank PRO?**

Nasabah dapat mengajukan melalui aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO), melalui fitur “Produk Pinjaman” pada halaman utama Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) (menu “Produk Pinjaman” dapat ditemukan pada bagian Transaksi Utama)

##### **4. Apa syarat yang dibutuhkan untuk mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui aplikasi D-Bank Pro?**

Syarat untuk pengajuan setiap produk dapat mengacu pada syarat dan ketentuan masing-masing produk yang dapat dilihat pada saat proses pemilihan dan pengajuan produk melalui fitur “Produk Pinjaman” Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)

##### **5. Apakah saya dapat melihat informasi yang komprehensif mengenai KPM Prima atau MPL Adira Finance di aplikasi DBank-Pro?**

Ya, Anda dapat melihat detail informasi produk beserta syarat dan ketentuan pada saat Anda memilih produk pada fitur “Produk Pinjaman” Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)

##### **6. Apakah pengajuan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui DBank-Pro sudah pasti diterima?**

Proses permohonan termasuk proses analisis produk KPM Prima atau MPL Adira Finance merupakan kewenangan Adira Finance, sehingga Bank Danamon tidak bertanggung jawab sehubungan dengan keputusan Adira Finance terhadap permohonan kredit KPM Prima atau MPL Adira Finance yang diajukan oleh Nasabah.

##### **7. Apakah bisa mengajukan lebih dari satu kali pengajuan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui DBank-Pro?**

Batas pengajuan melalui aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) bergantung pada ketentuan yang berlaku pada setiap produk, yang ditetapkan oleh pihak Adira Finance.

##### **8. Apakah keunggulan jika mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui DBank-Pro?**

- Anda dapat langsung melakukan simulasi kredit melalui aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) untuk menghitung jumlah cicilan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Anda.
- Proses pengajuan dan pengisian form yang mudah

9. **Bagaimana nasabah mengetahui bahwa pengajuan KPM Prima atau MPL Adira Finance diterima atau ditolak?**
  - a. Nasabah akan dihubungi oleh pihak Adira Finance
  - b. Nasabah dapat menghubungi contact center Adira di nomor berikut 1500511 atau WA ke official WA Adira Finance di nomor berikut 0811-8115-811
  
10. **Apakah nasabah dapat mengetahui status pengajuannya saat ini?**

Nasabah dapat menghubungi contact center Adira di nomor berikut 1500511 (Dering Adira Finance) atau WA ke official WA Adira Finance di nomor berikut 0811-8115-811
  
11. **Selain kepemilikan mobil saya dapat mengajukan kredit kepemilikan lain?**

Untuk saat ini produk kredit kepemilikan yang tersedia pada aplikasi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) hanya Kredit Pemilikan Mobil.
  
12. **Bagaimana jika terdapat perbedaan data dari database Danamon dengan data nasabah yang sebenarnya?**

Nasabah dapat melakukan pengkinian data melalui menu *Change Personal Data* di Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO)
  
13. **Apa saja yang bisa dijadikan jaminan untuk pengajuan MPL Adira Finance?**

MPL Adira Finance merupakan pinjaman dana tunai dengan jaminan BPKB Kendaraan (Motor/Mobil)
  
14. **Bagaimana cara pengambilan agunan pada MPL Adira Finance setelah masa pinjaman selesai?**

Syarat dan ketentuan pengambilan agunan MPL Adira Finance dapat dilihat pada [https://www.adira.co.id/tanya\\_jawab](https://www.adira.co.id/tanya_jawab)

#### AL. SETOR TUNAI DI INDOMARET

1. **Apa yang dimaksud dengan Setor Tunai di Indomaret?**

Layanan Setor Tunai di Indomaret adalah layanan transaksi penyetoran tunai ke rekening Bank Danamon Nasabah dan dilakukan tanpa perlu membawa kartu ATM/Debit Nasabah di seluruh gerai Indomaret terdekat. Layanan ini dapat digunakan dengan melakukan reservasi kode token di aplikasi D-Bank PRO terlebih dahulu untuk kemudian melakukan redeem kode token di kasir Indomaret.
  
2. **Siapakah yang dapat menggunakan layanan Setor Tunai di Indomaret?**

Nasabah yang sudah memiliki rekening Danamon dengan status 'aktif' serta Nasabah yang telah memiliki user dan password D-Bank PRO.
  
3. **Berapakah nominal yang dapat dipilih pada transaksi Setor Tunai di Indomaret?**

Terdapat 2 jenis pilihan nominal yang dapat dipilih Nasabah yaitu:

  - Default: Nasabah dapat memilih pilihan nominal dengan minimum Rp 50.000 sampai dengan Rp1.000.000 per transaksi
  - Nominal lain: Nasabah dapat mengetik nominal yang diinginkan dengan minimum dan kelipatan Rp 50.000 sampai dengan Rp1.000.000 per transaksi

**4. Berapakah limit transaksi Setor Tunai di Indomaret?**

Limit transaksi Setor Tunai di Indomaret adalah Rp1.000.000 per transaksi dan Rp 5.000.000 per hari.

**5. Kapan transaksi Setor Tunai di Indomaret dapat dilakukan?**

Layanan Setor Tunai tersedia setiap hari, namun dengan tetap mengikuti jam operasional Indomaret.

**6. Berapakah biaya untuk transaksi Setor Tunai di Indomaret?**

Biaya admin untuk transaksi Setor Tunai di Indomaret adalah sebesar Rp 4.000 per transaksi.

**7. Apakah Nasabah dapat melihat seluruh riwayat reservasi Setor Tunai di Indomaret?**

Nasabah dapat melihat semua status riwayat reservasi Setor Tunai dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Urutan transaksi berlaku dari transaksi terakhir sampai dengan transaksi paling awal.

Nasabah dapat melihat 4 status:

1. *Claimed/Diklaim* : Kode token sudah digunakan dan Nasabah berhasil melakukan transaksi Setor Tunai di Indomaret
2. *Cancelled/Dibatalkan* : Kode token sudah dibatalkan melalui D-Bank PRO
3. *Expired/Tidak Aktif* : Kode token sudah habis masa berlakunya

**8. Apakah Nasabah dapat melakukan setor tunai dengan nominal uang tunai yang berbeda dengan token yang sudah direservasi?**

Tidak bisa. Nominal penyetoran tunai di kasir Indomaret harus sama dengan token yang sudah direservasi.

**9. Apakah keuntungan menggunakan layanan transaksi Setor Tunai di Indomaret?**

- Lebih ringkas, tanpa kartu fisik
- Lebih mudah dijangkau, tidak perlu mencari cabang Bank Danamon atau *Cash Deposit Machine* (CDM), melainkan hanya perlu pergi ke gerai Indomaret terdekat
- Hemat waktu
- Transaksi yang lebih aman untuk digunakan

**AM. Layanan D-Bank PRO Bisnis**

**1. Apa yang dimaksud dengan Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Fitur D-Bank PRO Bisnis merupakan fitur yang tersedia dalam Layanan Mobile Banking Danamon (D-Bank PRO), yang diperuntukkan untuk mendukung kemudahan penetrasi bagi Nasabah Badan sehingga Nasabah dapat melakukan Transaksi Finansial maupun Non-Finansial melalui perangkat seluler.

**2. Apa yang membedakan antara Aplikasi D-Bank PRO dengan Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Fitur D-Bank PRO Bisnis bukan aplikasi terpisah, melainkan berada di dalam Layanan *Mobile Banking* Danamon (D-Bank PRO) yang di-*setting* sesuai pengajuan formulir oleh Nasabah kepada pihak Bank. Fitur D-Bank PRO Bisnis menawarkan nilai tambah utama bagi Nasabah Badan melalui penyediaan dashboard bisnis terintegrasi yang memungkinkan pemantauan aktivitas keuangan usaha secara menyeluruh dalam satu platform. Layanan ini mendukung pengaturan pengguna berbasis peran sehingga Nasabah dapat mengelola kewenangan dan tanggung jawab pengguna sesuai struktur usaha. Selain itu, tersedia monitoring *cashflow* dan laporan transaksi yang membantu Nasabah dalam pengambilan keputusan keuangan secara lebih akurat.

**3. Apa yang harus dilakukan Nasabah sebelum menggunakan Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Nasabah diharuskan untuk melakukan registrasi dengan mengisi, menandatangani, dan menyerahkan Formulir D-Bank PRO Bisnis, dokumen legalitas Nasabah, dan dokumen pendukung lainnya. Selain itu, Nasabah diharuskan memiliki akun Layanan *Mobile Banking* Bank Danamon (D-Bank PRO) yang aktif.

**4. Bagaimana cara mengakses Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

D-Bank PRO Bisnis dapat diakses dengan menggunakan kredensial Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) dari Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang didaftarkan via formulir oleh Nasabah, kemudian Nasabah dapat mengakses melalui Pengaturan – Akun Bisnis .

**5. Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah nomor telepon selular atau data lainnya?**

Nasabah dapat melakukan perubahan nomor telepon selular maupun data lainnya melalui pengajuan perubahan data ke kantor cabang Bank menggunakan formulir Layanan D-Bank PRO Bisnis.

**6. Apakah Nasabah dapat langsung menggunakan Layanan D-Bank PRO Bisnis setelah melakukan proses aktivasi?**

Nasabah dapat langsung menggunakan dan bertransaksi di Layanan D-Bank PRO Bisnis segera setelah proses registrasi melalui pengisian formulir Layanan D-Bank PRO Bisnis dan aktivasi selesai dilakukan. Nasabah melakukan aktivasi dengan *log in* ke dalam Layanan Mobile Banking Bank Danamon, “klik” Pengaturan dan pilih tab “Akun Bisnis”. Jika aktivasi gagal, maka Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon.

**7. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada Layanan D-Bank PRO Bisnis?**

Saat ini terdapat 10 fitur utama yang dapat diakses:

- Login
- Dasbor Bisnis
- Portfolio
- Ringkasan Akun
- Transfer ke Bank Lain
- Transfer sesama Bank Danamon
- Tugas Tertunda
- Pembayaran PLN Prabayar
- Pembayaran PLN Pascabayar
- Logout

**8. Kapan transfer ke rekening Danamon dapat dilakukan?**

Transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang sama dapat dilakukan selama 24 jam.

**9. Apakah dapat dilakukan transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang berbeda melalui Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang berbeda saat ini tidak dimungkinkan melalui Fitur D-Bank PRO Bisnis.

**10. Apakah ada aturan tertentu dalam memasukkan data transaksi pada Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Nasabah tidak diperbolehkan untuk menggunakan karakter spesial pada jenis data transaksi apapun.

**11. Berapa biaya Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Mengacu kepada biaya Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) *existing*. Biaya-biaya yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO Bisnis dapat berubah sewaktu-waktu dan akan disampaikan terlebih dulu kepada nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada bank.

**12. Berapa batas nominal untuk transaksi melalui Fitur D-Bank PRO Bisnis per transaksi?**

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Fitur D-Bank PRO Bisnis dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

**13. Berapa batas nominal untuk transaksi melalui Fitur D-Bank PRO Bisnis per hari?**

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO Bisnis dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi Layanan Mobile Banking Bank Danamon (D-Bank PRO) yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

**14. Layanan transfer apa saja yang tersedia untuk Nasabah pada Fitur D-Bank PRO Bisnis?**

Layanan transfer yang tersedia pada Fitur D-Bank PRO Bisnis adalah transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA), SKN, RTGS, dan BI-FAST.

**15. Kapan transaksi transfer SKN dan RTGS dapat dilakukan?**

Transaksi SKN dan RTGS dapat dilakukan selama jam operasional yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia. Transaksi yang dikirim di luar jam operasional atau pada hari libur akan diproses dan didebit pada hari kerja berikutnya.

**16. Apakah ada batas waktu transaksi untuk layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima) dan BI-FAST?**

Tidak, layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/ PRIMA) dan BI-FAST tersedia 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

**17. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan transaksi finansial?**

Setiap kali Nasabah melakukan transaksi finansial melalui Fitur D-Bank PRO Bisnis, Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi.

Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.

**18. Apa yang dimaksud dengan Notifikasi?**

Notifikasi adalah fitur yang terdapat pada Layanan D-Bank PRO Bisnis yang diperuntukkan agar Nasabah dapat melihat kembali ringkasan dari transaksi finansial dan non-finansial yang telah dilakukan di Layanan D-Bank Pro Bisnis termasuk melihat informasi Tugas Tertunda.

**19. Apakah notifikasi sewaktu-waktu dapat diaktifkan/non-aktifkan?**

Nasabah dapat melakukan pengaturan notifikasi melalui ikon 'Gerigi' pada halaman notifikasi. Nasabah dapat melakukan enable/disable push notifikasi dan/atau email untuk setiap sub-kategori notifikasi.

**20. Apakah jika Nasabah mengnonaktifkan notifikasi maka Nasabah tidak dapat mengakses notifikasi tersebut dimanapun?**

Nasabah akan tetap dapat mengakses notifikasi tersebut pada bagian notifikasi DBank PRO Bisnis yang dapat diakses melalui ikon 'Lonceng' pada halaman beranda D-Bank PRO Bisnis.

**21. Bagaimana cara mengakses *Transaction History* pada D-Bank PRO Bisnis?**

- a. Pada Beranda, klik ikon “Lonceng” untuk cek notifikasi & riwayat transaksi
- b. Setelah klik ikon “Lonceng”, maka akan muncul notifikasi & riwayat transaksi.
- c. Nasabah dapat klik icon “Filter” untuk melihat transaksi berdasarkan kategori.
- d. Nasabah akan disajikan notifikasi & riwayat transaksi sesuai dengan filter yang telah dipilih.

**22. Bagaimana cara mengakses *Cashflow* dan *Portfolio*?**

- a. Pada halaman Beranda D-Bank PRO Bisnis, pilih ‘Aset’ pada diagram untuk melihat jumlah Aset Nasabah yang terdaftar pada D-Bank PRO Bisnis Nasabah.
- b. Pada halaman Beranda D-Bank PRO Bisnis, pilih ‘Pinjaman’ pada diagram untuk melihat jumlah Pinjaman Nasabah yang terdaftar pada D-Bank PRO Bisnis Nasabah.

**23. Bagaimana cara melakukan transaksi pada D-Bank PRO Bisnis?**

- a. Pada halaman utama D-Bank PRO Bisnis, pilih menu transaksi yang akan dilakukan.
- b. Masukkan data transaksi.
- c. Lakukan konfirmasi data transaksi dan masukkan m-PIN D-Bank PRO Pribadi (*Personal*).
- d. Sistem akan menampilkan konfirmasi ringkasan transaksi:
  - Dalam hal akun Nasabah menggunakan skema *multi-user*, maka halaman konfirmasi ringkasan transaksi akan menunjukkan “Otorisasi Transfer Diajukan”. Selanjutnya, transaksi perlu disetujui oleh Pengguna dengan *role Approver* agar dapat diproses.
  - Transaksi berhasil atau gagal atau dalam proses.

**24. Bagaimana cara melakukan otorisasi transaksi (bagi Pengguna dengan *role Approver*)?**

- a. Pada halaman Beranda, klik “Tugas Tertunda”
- b. Pilih Tugas Tertunda yang akan disetujui, lalu klik “Konfirmasi”.
- c. Pengguna input “m-PIN” D-Bank PRO Pribadi (*personal*).
- d. Tugas berhasil diotorisasi.

**25. Apa yang dimaksud dengan Skema Multi-User dengan Mekanisme Persetujuan Bersama (AND Approval)?**

Mekanisme skema *Multi-User* persetujuan bersama (*AND approval*), di mana setiap transaksi hanya dapat diproses setelah memperoleh persetujuan dari seluruh *Approver* yang ditetapkan. Struktur persetujuan pada skema *Multi-User* tidak bersifat berjenjang (*non-sequential*), tidak membedakan jenis transaksi, dan berlaku secara umum untuk seluruh transaksi yang tersedia pada D-Bank PRO Bisnis.

**26. Apa yang dimaksud dengan Tugas Tertunda?**

Fitur yang memungkinkan Nasabah dengan *role Approver* untuk melakukan otorisasi (menyetujui/menolak) tugas atau transaksi yang dibuat oleh *Maker*.

**27. Apa perbedaan Tugas Tertunda dengan Notifikasi Tugas?**

Nasabah dengan *role Approver* dapat melakukan otorisasi pada *Dashboard* melalui Tugas Tertunda atau dapat secara langsung klik notifikasi (Notifikasi Tugas) yang masuk ketika *Maker* sudah berhasil *submit* tugas atau transaksi.