

**SYARAT DAN KETENTUAN UMUM
KARTU DEBIT/ATM DANAMON
EFEKTIF 5 JANUARI 2026**

A. DEFINISI

Kecuali kalimat yang bersangkutan secara tegas memberikan arti lain, segala istilah yang digunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon memiliki arti sebagai berikut:

1. **“Bank”** adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk selaku penerbit Kartu Debit/ATM.
2. **“Customer Identification File”** atau **“CIF”** adalah kode unik yang digunakan untuk mencatat, menyimpan, dan mengonsolidasi informasi data Nasabah.
3. **“D-Bank PRO”** adalah layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Bank kepada Nasabah serta dapat diakses oleh Nasabah menggunakan telepon seluler.
4. **“D-Onboarding”** adalah suatu perangkat lunak milik Bank yang terhubung dengan jaringan internet, yang hanya dapat diakses oleh petugas bank, dipergunakan sebagai alat bantu dalam pembukaan rekening Bank secara daring berdasarkan permohonan pembukaan rekening dari Nasabah.
5. **“Danamon Global Currency Card”** adalah Kartu Debit/ATM berlogo Mastercard yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di mesin ATM, pembayaran di EDC/POS, dan pembayaran Debit Online Danamon baik di domestik melalui jaringan GPN dan di luar negeri melalui jaringan Mastercard menggunakan sumber dana dari saldo mata uang yang tersedia di rekening Danamon LEBIH PRO milik Nasabah, tanpa dikenakan konversi kurs.
6. **“Debit Online Danamon”** adalah fitur pembayaran pada Merchant Online (termasuk *e-commerce*) menggunakan Kartu Debit/ATM yang sudah tersertifikasi dari Prinsipal pada situs Merchant Online (toko online) dan telah tersertifikasi MasterCard Secure Code.
7. **“Digit CVC”** atau **“Digit Card Verification Code”** adalah 3 (tiga) digit nomor akhir yang terdapat pada bagian belakang Kartu Debit/ATM. Digit CVC (Card Verification Code) ini merupakan fitur keamanan untuk kartu berlogo Mastercard.
8. **“Electronic Data Capture”** atau **“EDC”** adalah alat yang digunakan untuk melakukan verifikasi Transaksi Finansial dan Transaksi Non Finansial oleh Nasabah di *counter* Bank atau di tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank.
9. **“Kartu Debit/ATM”** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah yang mempunyai fungsi sebagai kartu ATM dan/atau kartu debit dan/atau fungsi lainnya yang ditentukan oleh Bank.
10. **“Kartu Debit Virtual”** adalah kartu dalam bentuk virtual (non-fisik) yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah melalui D-Bank PRO, pembukaan rekening melalui D-Bank PRO, D-Onboarding, dan/atau *channel* lain milik Bank dan mempunyai fungsi sebagai kartu debit sesuai dengan yang ditentukan oleh Bank.
11. **“Limit Transaksi Debit Online Danamon”** adalah batas transaksi pembelian atau pembayaran menggunakan Debit Online Danamon pada Merchant Online.
12. **“Mastercard Secure Code”** adalah fitur 3D Secure dari MasterCard untuk melindungi Transaksi Daring menggunakan Kartu Debit/ATM. Fitur ini hanya tersedia di situs-situs Merchant Online (sebagaimana didefinisikan di bawah ini) yang juga telah mendukung fitur 3D Secure. MasterCard Secure Code menggunakan proteksi Password selama proses belanja di internet untuk memverifikasi pelanggan. Tujuan dari Mastercard Secured Code adalah untuk menjalin kepercayaan antara Merchant Online dan pelanggan seperti saat keduanya bertransaksi secara tatap muka langsung.

13. **“Merchant Online”** adalah penjual produk barang dan/atau jasa yang mempunyai jenis bisnis secara daring.
14. **“Nasabah”** adalah pemilik Rekening dan pemegang Kartu Debit/ATM.
15. **“Nirkontak”** adalah teknologi yang memungkinkan Nasabah untuk melakukan transaksi dengan hanya menempelkan atau mendekatkan Kartu Debit/ATM pada mesin EDC yang mendukung transaksi Nirkontak (contactless).
16. **“Nomor Kartu Debit/ATM”** adalah 16 (enam belas) digit nomor yang terdapat pada bagian depan Kartu Debit/ATM.
17. **“One Time Password”** atau **“OTP”** adalah kode sandi yang bersifat unik dan berlaku untuk 1 (satu) kali Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial (sebagaimana didefinisikan di bawah ini) dan dikirimkan melalui pesan singkat (SMS) ke nomor telepon seluler Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank sebagai autentikasi atas Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial yang dilakukan melalui jasa layanan D-Bank PRO atau e-channel Bank lainnya.
18. **Operator** adalah penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (Global System for Mobile Communication), CDMA (Code Division Multiple Access), maupun teknologi lainnya.
19. **“Password”** adalah kode/sandi rahasia yang diperlukan Nasabah pengguna D-Bank PRO dan/atau e-channel Bank lainnya agar dapat mengakses dan menggunakan D-Bank PRO atau e-channel Bank lainnya tersebut.
20. **“Point of Sales”** atau **“POS”** adalah tempat yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran bagi Nasabah.
21. **“Prinsipal”** adalah lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi Kartu Debit/ATM.
22. **“Personal Identification Number”** atau **“PIN”** adalah kode/sandi bersifat rahasia yang dibuat oleh Nasabah yang berfungsi sebagai media verifikasi bagi Bank yang diperlukan agar Nasabah dapat menggunakan layanan di terminal ATM/CRM/EDC/Digital CS/Digital Teller/ Hello Danamon/ IVR/ layanan Bank lainnya dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
23. **“Rekening”** adalah simpanan Nasabah dalam bentuk giro, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, baik yang telah dibuka Nasabah pada Bank maupun yang akan dibuka di kemudian hari.
24. **“Rekening Utama”** adalah Rekening yang dihubungkan ke Kartu Debit/ATM dan dijadikan sebagai sumber dana untuk melakukan transaksi menggunakan Kartu Debit/ATM di ATM, EDC, dan Merchant Online.
25. **“Rekening Sekunder”** adalah Rekening yang dihubungkan ke Kartu Debit/ATM dan dijadikan sebagai alternatif pilihan sumber dana saat melakukan transaksi di ATM Bank.
26. **“Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan”** adalah Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan yang dikeluarkan oleh Bank berikut perubahan, penambahan, dan pembaharuanannya di kemudian hari, yang dapat diakses di situs resmi Bank pada tautan berikut: bdi.co.id/syartumbank.
27. **“Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan Syariah”** adalah Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan Syariah yang dikeluarkan oleh Bank berikut perubahan, penambahan, dan pembaharuanannya di kemudian hari, yang dapat diakses di situs resmi Bank pada tautan berikut: bdi.co.id/layanansyariah.
28. **“Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon”** adalah Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini.

29. **“Syarat dan Ketentuan Umum D-Bank PRO”** adalah syarat dan ketentuan umum D-Bank PRO, berikut perubahan, penambahan, dan pembaharuanannya di kemudian hari oleh Bank, yang dapat diakses di situs resmi Bank pada tautan berikut: bdi.co.id/id-tncdbankprohtml.
30. **“T-PIN”** adalah kombinasi angka sebagai nomor rahasia yang diberikan kepada Nasabah sebagai verifikasi Nasabah saat menghubungi Hello Danamon.
31. **“Transaksi Finansial”** adalah transaksi yang berdampak pada perubahan saldo Rekening, termasuk namun tidak terbatas pada Transaksi Daring, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, Transaksi Daring, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
32. **“Transaksi Non Finansial”** adalah transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo Rekening, termasuk namun tidak terbatas seperti informasi saldo, mutasi Rekening, informasi kurs, suku bunga, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
33. **“Transaksi Daring”** adalah transaksi pada Merchant Online yang dilakukan melalui media elektronik/internet.
34. **“User ID”** adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah dan harus dicantumkan/di saat mengakses D-Bank PRO dan/atau e-channel Bank lainnya.
35. **“Valid Thru”** adalah bulan dan tahun berlakunya Kartu Debit/ATM yang terdapat pada bagian depan Kartu Debit/ATM.

B. PENGGUNAAN KARTU DEBIT/ATM

1. Kartu Debit/ATM diberikan khusus untuk:
 - (a) Rekening atas nama Nasabah perorangan; dan
 - (b) Rekening Gabungan untuk Nasabah perorangan.
2. Khusus untuk Rekening Gabungan OR, masing-masing Nasabah pembentuk Rekening Gabungan berhak mengajukan permohonan untuk memperoleh Kartu Debit/ATM.
3. Khusus untuk Rekening Gabungan AND, masing-masing akan diberikan Kartu Debit/ATM yang hanya dapat digunakan untuk fungsi *balance inquiry* atau fungsi-fungsi yang ditetapkan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah.
4. Nasabah wajib membubuhkan tanda tangan di balik Kartu Debit/ATM pada kolom yang tersedia. Segala risiko penolakan atau penyalahgunaan yang timbul akibat tidak ditandatanganinya Kartu Debit/ATM menjadi tanggung jawab Nasabah.
5. Kartu Debit/ATM dengan status aktif dihubungkan dengan Rekening dengan status aktif.
6. 1 (satu) Nasabah atau 1 (satu) CIF bisa memiliki Kartu Debit/ATM hingga:
 - a. 3 (tiga) Kartu Debit/ATM fisik, yaitu 1 (satu) Danamon Global Currency Card, 1 (satu) Kartu Debit/ATM berlogo Mastercard (Non-Danamon Global Currency Card), dan 1 (satu) Kartu Debit/ATM berlogo GPN; dan
 - b. 5 (lima) Kartu Debit Virtual, yang bisa didapatkan melalui proses pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO atau D-Onboarding, dan melalui fitur permohonan Kartu Debit Virtual pada D-Bank PRO.
7. 1 (satu) Rekening dapat terhubung hingga ke 3 (tiga) Kartu Debit/ATM, yaitu 1 Kartu Debit Virtual Danamon dan 2 (dua) Kartu Debit/ATM fisik.
8. 1 (satu) Kartu Debit/ATM fisik dapat dihubungkan terhadap maksimal 15 (lima belas) Rekening, dimana hanya 1 (satu) Rekening yang digunakan sebagai Rekening Utama.
9. 1 (satu) Kartu Debit Virtual Danamon hanya dapat dihubungkan dengan 1 (satu) Rekening yang digunakan sebagai Rekening Utama.

10. Ketentuan mengenai Kartu Debit Virtual diatur lebih lanjut pada Syarat dan Ketentuan Umum D-Bank PRO.
11. Nasabah diimbau untuk memiliki 1 (satu) Kartu Debit/ATM berlogo GPN.
12. Jika Nasabah menginginkan lebih dari 1 (satu) Kartu Debit/ATM fisik berlogo Mastercard atau berlogo GPN, maka Nasabah wajib mengisi formulir permohonan yang memuat pernyataan yang menerangkan bahwa Nasabah memahami dan menyetujui manfaat, risiko, dan/atau Syarat dan Ketentuan Umum ini mengenai kepemilikan lebih dari 1 (satu) Kartu Debit/ATM fisik untuk 1 (satu) CIF.
13. Nasabah dapat melakukan aktivasi Kartu Debit/ATM (bentuk kartu fisik) dengan mengunjungi kantor cabang Bank, atau di D-Bank PRO.
14. Nasabah dapat mengubah 6-digit PIN (bentuk kartu fisik) dengan mengunjungi kantor cabang Bank, pengaturan di mesin ATM Bank, atau di D-Bank PRO.
15. Nasabah yang memiliki lebih dari satu Rekening yang terhubung ke satu Nomor Kartu Debit/ATM, maka harus menentukan 1 (satu) Rekening sebagai Rekening Utama dan rekening lainnya sebagai Rekening Sekunder. Bagi Nasabah baru yang membuka 1 (satu) Rekening di Bank dan mendapatkan Kartu Debit/ATM, maka rekening tersebut otomatis akan menjadi Rekening Utama di Kartu Debit/ATM.
16. Apabila Nasabah memiliki Kartu Debit/ATM dalam bentuk fisik, Nasabah dapat melihat informasi data Kartu Debit/ATM fisik yaitu nomor kartu dan tanggal kedaluwarsa di D-Bank PRO.
17. Nasabah dapat mengatur Rekening Utama dan Rekening Sekunder sebagai Rekening yang terhubung pada Kartu Debit/ATM (bentuk kartu fisik) melalui D-Bank PRO dan cabang Bank.
18. Kartu Debit/ATM hanya dapat digunakan oleh Nasabah sendiri dan tidak dapat dipindahtangankan/dialihkan dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun juga kepada pihak lain. Nasabah bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul dalam hal terjadi pemindahtanganan/pengalihan Kartu Debit/ATM.
19. Penggunaan Kartu Debit/ATM sesuai dengan jenis produk, ketentuan Bank, dan ketentuan masing-masing Prinsipal yang berlaku, dan/atau yang tercantum pada website dan media lainnya yang diterbitkan/disediakan oleh Bank atau masing-masing Prinsipal, antara lain:
 - a. Kartu Debit/ATM dapat digunakan sebelum berakhirnya masa berlaku, sebagaimana tercantum dalam Kartu Debit/ATM.
 - b. Melakukan Transaksi Finansial maupun Transaksi Non Finansial melalui *counter* Bank/EDC/ATM/CRM/Merchant Online atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank dengan proses otorisasi berdasarkan PIN /OTP/Digit CVC/Nirkontak.
- c. Untuk transaksi pendebitan yang dilakukan melalui:
 - i. *Counter* Bank dan ATM/CRM Bank, dapat didebit dari seluruh Rekening dalam 1 (satu) CIF.
 - ii. ATM bank lain, EDC, dan Merchant Online yang memiliki kerja sama dengan Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank hanya dapat dilakukan melalui Rekening Utama.
 - iii. Digital Teller, dapat didebit dari seluruh rekening Tabungan dengan kepemilikan tunggal maupun Rekening Gabungan OR dalam 1 (satu) CIF dengan mata uang Rupiah.

- d. Untuk transaksi yang dilakukan melalui jaringan ATM lain yang memiliki kerja sama dengan Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank hanya dapat dilakukan melalui Rekening Utama.
- e. Melakukan transaksi debit yaitu pembayaran atas transaksi di *merchant*/penggunaan jasa *merchant* melalui mesin EDC atau secara daring yang otorisasinya dilakukan berdasarkan PIN, OTP, atau input Digit CVC.
- f. Melakukan transaksi-transaksi lainnya yang telah disetujui oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah.
20. Transaksi dengan menggunakan Kartu Debit/ATM dapat dilakukan sepanjang Rekening yang telah terkoneksi dengan Kartu Debit/ATM dalam keadaan aktif dan saldo mencukupi dan hanya dapat diakses ke rekening-rekening dalam valuta Rupiah dan/atau valuta tertentu yang dimiliki oleh Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
21. Dalam hal Kartu Debit/ATM digunakan untuk transaksi melalui layanan ATM maupun *merchant* di luar Indonesia (**menggunakan rekening Rupiah dan/atau non-Rupiah**), maka Bank berwenang untuk melakukan konversi atas mata uang dengan menggunakan nilai tukar yang berlaku pada Bank dan Nasabah menyadari dan bertanggung jawab atas risiko fluktuasi nilai tukar tersebut.
22. Otorisasi Transaksi Kartu Debit/ATM melalui mesin EDC yang dilakukan oleh Nasabah dapat dilakukan dengan cara input 6 (enam) digit PIN atau Fitur Nirkontak.
23. Transaksi dengan fitur Nirkontak hanya dapat menggunakan Kartu Debit/ATM yang memiliki logo Nirkontak »).
24. Transaksi Kartu Debit/ATM menggunakan fitur Nirkontak hanya dapat dilakukan untuk nominal transaksi maksimal Rp5.000.000,00 (lima ribu rupiah) per hari dan pada mesin yang menerima pembayaran dengan fitur Nirkontak.
25. Dalam bertransaksi dengan fitur Nirkontak, Nasabah harus memastikan Nasabah sendiri yang mengarahkan Kartu Debit/ATM pada mesin EDC atau *card reader* berlogo fitur Nirkontak tanpa memberikan kartu ke pihak *merchant*, dan menyimpan kartu dalam posisi yang aman untuk menghindari kemungkinan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM serta memastikan jumlah transaksi yang tercetak telah sesuai dengan jumlah transaksi pembelanjaan atau pembayaran.
26. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi transaksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut dari Nasabah yang ditandai dengan adanya penginputan PIN atau transaksi dengan fitur Nirkontak, tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.
27. Kesalahan dan/atau kelalaian Nasabah dalam melakukan transaksi atau penyalahgunaan Kartu Debit/ATM dengan metode fitur Nirkontak tidak akan melepaskan tanggung jawab Nasabah dari kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon.
28. Penggunaan OTP, PIN dan/atau dengan cara fitur Nirkontak pada saat melakukan transaksi memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah. Catatan Bank atas transaksi yang diproses dari penggunaan Kartu Debit/ATM menggunakan OTP, PIN dan/atau cara fitur Nirkontak adalah final serta mengikat, kecuali dapat

- dibuktikan sebaliknya oleh Nasabah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
29. Melalui D-Bank PRO, Nasabah dapat menghubungkan dan/atau memutuskan rekening yang terhubung ke Kartu Debit/ATM (bentuk kartu fisik), dan mengganti sumber Rekening Utama yang terhubung ke Kartu Debit/ATM.
30. Batasan nominal untuk transaksi dengan menggunakan Kartu Debit/ATM dan besarnya biaya ditentukan oleh Bank sewaktu-waktu dapat berubah dengan pemberitahuan di situs Bank, kantor-kantor cabang Bank, lokasi-lokasi tempat ATM/CRM berada, atau media lainnya yang tersedia pada Bank.
31. Setiap transaksi yang menggunakan Kartu Debit/ATM yang mengakibatkan perubahan pada saldo Rekening akan dibukukan/dicatat pada bukti mutasi Nasabah.
32. Nasabah wajib menyimpan Kartu Debit/ATM dengan baik dan merahasiakan informasi yang terkait dengan Kartu Debit/ATM, termasuk namun tidak terbatas pada Nomor Kartu Debit/ATM, *Valid Thru*, Digit CVC, PIN, Password, OTP dan sebagainya dari pihak lain, termasuk pegawai Bank. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang timbul akibat kelalaian Nasabah/keterlambatan melaporkan kepada Bank.
33. Nasabah dapat mengajukan permohonan penggantian kartu yang disebabkan karena Kartu Debit/ATM hilang/dicuri/rusak/terblokir, karena salah PIN/tertelan di mesin ATM, dan biaya administrasi yang timbul atas penggantian kartu menjadi beban Nasabah.
34. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya dan membebaskan Bank apabila terjadi kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala risiko, klaim, kerugian, dan/atau akibat dan konsekuensi lainnya dengan dilaksanakannya instruksi transaksi yang dilakukan dengan atau timbul dari:
- pembubuhan tanda tangan, penyalahgunaan informasi Kartu Debit/ATM, nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank, atau membiarkan pihak lain memakai data keamanan Nasabah;
 - menggunakan Kartu Debit/ATM untuk bertransaksi dengan fitur Nirkontak atau membiarkan pihak lain bertransaksi menggunakan Kartu Debit/ATM dengan fitur Nirkontak;
 - menggunakan atau mengungkapkan OTP, PIN, Password, dan/atau fitur keamanan lain dari sarana yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dan/atau keuangan kepada pihak lain;
 - melakukan penyalahgunaan sarana pembayaran dan/atau keuangan, bertindak curang, atau gagal memenuhi satu atau lebih kewajibannya;
 - fraud* dan penipuan akibat dari penggunaan Kartu Debit/ATM yang hilang atau dicuri;
 - akibat kelalaian dan/atau kesalahan Nasabah yang menyebabkan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM oleh pihak lain.
35. Nasabah wajib segera menginformasikan Bank dengan menghubungi Hello Danamon atau datang ke kantor cabang Bank dalam hal terjadi keadaan sebagai berikut:
- Kartu Debit/ATM dicuri/hilang/dipalsukan;
 - mengalami dan/atau mengetahui adanya upaya dari pihak lain untuk meminta informasi Kartu Debit/ATM, OTP, Digit CVC dan/atau PIN, Password, dan/atau data keamanan Kartu Debit/ATM lainnya; atau

- c. mengalami dan/atau mengetahui adanya upaya penyalahgunaan Kartu Debit/ATM, tanda tangan, transaksi *fraud* dan penipuan sebagai akibat dari penggunaan Kartu Debit/ATM yang hilang atau dicuri.
- Pemberitahuan di atas wajib dilengkapi dengan instruksi kepada Bank untuk melakukan pemblokiran Kartu Debit/ATM dan digantikan dengan Kartu Debit/ATM yang baru atau tindakan lainnya yang sesuai dengan kebijakan Bank yang berlaku. Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu Debit/ATM sebelum diterima laporan oleh Bank mengenai kehilangan dan/atau pencurian Kartu Debit/ATM dari Nasabah, merupakan tanggung jawab Nasabah.
36. Nasabah berhak mengatur preferensi keamanan Kartu Debit/ATM pada aplikasi D-Bank PRO, berupa pengaktifan atau penonaktifan penggunaan Kartu Debit/ATM untuk jenis Transaksi Finansial tertentu (antara lain: Transaksi Finansial di *merchant* dan ATM dalam negeri atau di luar negeri, Transaksi Daring, Transaksi menggunakan fitur Nirkontak, dan tarik tunai). Apabila Nasabah memilih untuk menonaktifkan suatu kategori transaksi, maka transaksi dalam kategori tersebut akan ditolak atau tidak dapat diproses oleh Bank

C. PEMBLOKIRAN DAN PENUTUPAN KARTU DEBIT/ATM

1. Jika Nasabah salah memasukkan PIN Kartu Debit/ATM sebanyak 3 (tiga) kali maka Kartu Debit/ATM Nasabah akan terblokir. Untuk dapat bertransaksi kembali, Nasabah harus mengajukan pembukaan blokir dengan mengunjungi kantor cabang Bank atau melalui Hello Danamon (1-500-090) menggunakan T-PIN dan melakukan verifikasi data terlebih dahulu sesuai dengan kebijakan Bank.
2. Nasabah dapat melakukan 2 (dua) jenis pemblokiran terhadap Kartu Debit/ATM, yaitu blokir permanen dan blokir sementara, melalui cabang Bank, D-Bank PRO, atau Hello Danamon. Kartu Debit/ATM yang diblokir permanen dan sementara tidak dapat digunakan untuk melakukan transaksi.
3. Khusus Kartu Debit/ATM yang telah diblokir sementara melalui D-Bank PRO, dapat dibuka kembali blokirnya melalui D-Bank PRO minimal 30 (tiga puluh) menit sejak pemblokiran dilakukan.
4. Pembukaan blokir sementara wajib dilakukan melalui *channel* yang sama dengan saat dilakukannya pemblokiran.
5. Kartu Debit/ATM yang diblokir permanen tidak dapat dibuka kembali (ditutup). Jika Nasabah masih memerlukan Kartu Debit/ATM maka Nasabah perlu mengajukan Kartu Debit/ATM baru di cabang Bank atau melalui D-Bank PRO.
6. Nasabah dapat mengajukan penutupan Kartu Debit/ATM melalui Hello Danamon atau D-Bank PRO dengan melakukan pemblokiran permanen terhadap Kartu Debit/ATM, atau melalui cabang Bank dengan melampirkan dokumen identitas dan/atau dokumen lainnya yang dipersyaratkan oleh Bank sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
7. Nasabah mengetahui dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk memblokir, dan/atau menutup Kartu Debit/ATM, apabila:
 - a. seluruh Rekening yang terkait dengan Kartu Debit/ATM ditutup;
 - b. terdapat pengajuan penutupan Kartu Debit/ATM dari Nasabah;
 - c. masa berlaku Kartu Debit/ATM telah berakhir;
 - d. Nasabah meninggal dunia;

- e. melakukan pemblokiran permanen (tutup kartu) oleh Nasabah di D-Bank PRO;
- f. sebab lainnya sesuai kebijakan Bank dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Nasabah dengan ini menjamin dan membebaskan Bank dari segala kewajiban/ klaim/ tuntutan/ gugatan ganti rugi apapun dari siapapun (termasuk dari Nasabah sendiri), sehubungan dengan pemblokiran/penutupan Kartu Debit/ATM.

C. PENGGUNAAN DEBIT ONLINE DANAMON

1. Nasabah wajib memiliki nomor telepon seluler yang aktif dan terdaftar pada sistem Bank, rekening aktif dan Kartu Debit/ATM berlogo Mastercard baik kartu fisik maupun Kartu Debit Virtual yang masih berlaku.
2. Nasabah dapat menggunakan Kartu Debit/ATM fisik Danamon dan Kartu Debit Virtual untuk transaksi Debit Online Danamon satu hari kalender setelah kartu aktif dan terhubung dengan Rekening.
3. Nasabah dapat melakukan pengaturan (termasuk perubahan) Limit Transaksi Debit Online Danamon melalui D-Bank PRO.
4. Setelah melakukan pengaturan Limit Transaksi Debit Online Danamon melalui layanan D-Bank PRO, maka Nasabah telah menentukan Limit Transaksi Debit Online Danamon maksimal harian per Nomor Kartu Debit/ATM berlogo Mastercard miliknya yang dapat digunakan untuk Transaksi Finansial pada situs Merchant Online.
5. Untuk melakukan transaksi di Merchant Online menggunakan Kartu Debit/ATM, Nasabah wajib memasukkan data Kartu Debit/ATM yang dipersyaratkan oleh Merchant Online yang bersangkutan.
6. Apabila Merchant Online menggunakan fitur Mastercard Secure Code (3D Secure) yang mengharuskan penggunaan OTP, maka berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - a. OTP akan diberikan ke nomor telepon seluler Nasabah yang terdaftar di sistem Bank sebagai bentuk verifikasi pembayaran atas Transaksi Finansial menggunakan Kartu Debit/ATM di Merchant Online.
 - b. OTP akan dikirim Bank melalui pesan singkat dan dapat diterima Nasabah jika pesan masuk di telepon seluler Nasabah tidak penuh, tidak ada gangguan dalam jaringan telekomunikasi seluler Operator, dan tersedianya pulsa di nomor telepon seluler yang telah didaftarkan.
 - c. Transaksi dapat dilakukan apabila OTP yang dimasukkan pada laman konfirmasi OTP terbukti benar, sesuai, dan Bank dapat mengkonfirmasi hal tersebut.
 - d. OTP berlaku sesuai dengan jangka waktu yang diberitahukan kepada Nasabah pada laman konfirmasi OTP.
 - e. Jika Nasabah salah memasukkan OTP sebanyak 3 (tiga) kali pada laman konfirmasi OTP, maka layanan Debit Online Danamon akan terblokir. Untuk dapat bertransaksi kembali, Nasabah harus mengajukan pembukaan blokir melalui Hello Danamon (1-500-090) menggunakan T-PIN dan setelah melalui verifikasi data terlebih dahulu sesuai dengan kebijakan Bank.
7. Apabila Merchant Online tidak memiliki fitur Mastercard Secure Code (3D Secure), maka transaksi yang dilakukan oleh Nasabah pada Merchant Online tersebut tidak akan diverifikasi dengan konfirmasi OTP. Nasabah memahami adanya risiko atas Transaksi Finansial di Merchant Online yang tidak memiliki fitur Mastercard Secure Code (3D Secure).
8. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah transaksi Nasabah, apabila:

- a. Saldo pada Rekening tidak cukup untuk melakukan Transaksi Finansial;
 - b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa aksi penipuan atau aksi kejahatan telah atau sedang dilakukan; dan/atau
 - c. Transaksi tersebut tidak sesuai atau melanggar kebijakan Bank dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Nasabah wajib memberitahukan kepada Bank jika terdapat perubahan data Nasabah.
 10. Bank berhak menghentikan layanan Debit Online Danamon untuk sementara waktu atau dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan lain yang dianggap baik oleh Bank dan untuk itu Bank tidak berkewajiban memberikan ganti rugi berupa apapun kepada siapapun. Bank akan memberitahukan ke Nasabah paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum dilakukan pembaruan, pemeliharaan ataupun tujuan lainnya.
 11. Dalam hal Kartu Debit/ATM digunakan untuk melakukan Transaksi Finansial dalam mata uang asing/mata uang di luar Rupiah, maka Bank berwenang untuk melakukan konversi atas mata uang asing dengan menggunakan nilai tukar yang ditentukan oleh Bank pada saat Transaksi Finansial dilakukan oleh Nasabah dan Nasabah menyadari dan bertanggung jawab atas risiko fluktuasi nilai tukar tersebut.
 12. Nasabah bertanggung jawab atas segala risiko termasuk kerugian yang diderita oleh Nasabah yang berkaitan dengan:
 - a. Penyalahgunaan informasi Kartu Debit/ATM, nomor telepon seluler, Digit CVC, OTP dan/atau fitur keamanan lainnya oleh Nasabah sendiri atau pihak lain;
 - b. Segala kesalahan, ketidaktepatan, atau ketidaklengkapan instruksi atau data yang dikirimkan oleh Nasabah;
 - c. Segala kegagalan Transaksi Finansial sebagai akibat tidak tersedianya saldo pada Rekening serta pulsa yang mencukupi pada nomor telepon seluler Nasabah;
 - d. Segala kesalahan atau permasalahan pada jaringan telekomunikasi seluler operator; dan
 - e. Segala kelalaian Nasabah dalam mengikuti prosedur, petunjuk, ketentuan dalam menggunakan layanan Debit Online Danamon atau keterlambatan dalam melakukan pengkinian data-Nasabah di Bank.
 13. Nasabah harus memastikan bahwa lokasi pada saat melakukan transaksi adalah lokasi yang aman dari kemungkinan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM.

F. PERUBAHAN DAN PENGHENTIAN AKSES PELAYANAN DEBIT ONLINE DANAMON

1. Perubahan atas informasi nomor telepon seluler Nasabah dilakukan melalui kantor cabang Bank.
2. Akses layanan Debit Online Danamon tidak dapat digunakan dan/atau akan dihentikan apabila:
 - a. Nasabah lupa akan User ID, Password, dan/atau PIN.
 - b. Nasabah menutup semua Rekening.
 - c. Bank atas pertimbangannya mengindikasi terjadinya penyalahgunaan/penyelewengan transaksi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab atau terdapat transaksi yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.
 - d. Diterimanya laporan tertulis dari Nasabah mengenai dugaan atau diketahuinya User ID, Password dan PIN dan/atau Internet Banking Nasabah oleh pihak lain yang tidak berwenang.
 - e. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses Layanan tersebut di atas, Nasabah wajib mengunjungi kantor cabang Bank atau menghubungi Hello Danamon.

G. PERNYATAAN DAN JAMINAN

1. Nasabah dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa setiap instruksi atas transaksi menggunakan Kartu Debit/ATM dibuat dengan itikad baik dan Nasabah meminta Bank untuk menjalankan instruksi yang disampaikan Nasabah.
2. Nasabah setuju bahwa setiap instruksi atas transaksi dari Nasabah yang diterima dan dilaksanakan oleh Bank adalah benar, lengkap, tepat, sah dan mengikat Nasabah, dan sekaligus sebagai tanda persetujuan Nasabah atas dilaksanakannya instruksi transaksi. Instruksi yang diberikan oleh Nasabah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani secara basah oleh Nasabah dan sah mengikat sebagai bukti yang kuat dan sempurna atas permohonan transaksi yang dilakukan oleh Nasabah di muka Pengadilan.
3. Nasabah dengan ini menyatakan dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk mencatat/merekam setiap instruksi Nasabah berdasarkan Kartu Debit/ATM, dan bukti instruksi tersebut (baik dalam bentuk bukti gambar bergerak (*video*), foto (*image*), transaksi, dan/atau tape/*cartridge*, dan/atau salinan atas bukti-bukti tersebut) disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat Nasabah.
4. Nasabah telah mengetahui dan memahami Kartu Debit/ATM memiliki risiko yang mungkin timbul, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a. kesalahan atau kelalaian penggunaan oleh Nasabah yang disebabkan, karena kelalaian atau kesalahan dalam memasukkan data/instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain:
 - 1) terjadinya transaksi-transaksi yang tidak dilakukan oleh Nasabah dan dapat dibuktikan oleh Nasabah bahwa transaksi tersebut dilakukan oleh orang lain yang tidak berhak;
 - 2) data Nasabah dipergunakan oleh pihak lain yang tidak berhak; dan
 - 3) informasi terkait dengan Kartu Debit/ATM diketahui dan digunakan oleh pihak ketiga (termasuk keluarga);
 - b. terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data dalam Kartu Debit/ATM dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan antara lain disebabkan oleh: *Force Majeure*, penggunaan Kartu Debit/ATM yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank;
 - c. data/informasi yang disajikan Bank tidak benar/menjadi rusak karena adanya gangguan dari pihak-pihak yang berusaha melakukan tindakan penyusupan untuk merusak data atau pihak ketiga lainnya yang beritikad tidak baik.
5. Bank bertanggung jawab atas kelancaran operasional sistem yang dikelola oleh Bank, dan Nasabah setuju bahwa kegagalan pada sistem dan/atau sarana komunikasi yang disebabkan oleh hal-hal di luar kendali Bank atau gagalnya sistem karena Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku untuk masing-masing layanan menjadi risiko dan tanggung jawab Nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, Nasabah setuju dan dengan ini memberikan kuasa dan persetujuan kepada Bank untuk melakukan koreksi atas instruksi dari Nasabah yang terkait dengan transaksi lainnya yang dilakukan Nasabah.
6. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Kartu Debit/ATM yang digunakan Nasabah dan Nasabah telah mengerti serta

memahami segala konsekuensi penggunaan Kartu Debit/ATM, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Kartu Debit/ATM yang dapat dilihat juga pada media komunikasi yang tersedia pada Bank.

7. Nasabah telah menerima, membaca, mengerti, dan memahami serta setuju untuk tunduk pada Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank sehubungan dengan layanan transaksi perbankan melalui media elektronik.
8. Keikutsertaan Nasabah untuk menggunakan Kartu Debit/ATM adalah atas inisiatif Nasabah sendiri, dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.
9. Data/informasi yang diisi oleh Nasabah adalah benar dan Bank berhak melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data/informasi yang Nasabah berikan. Semua data/informasi dan dokumen yang Nasabah berikan akan disimpan pada Bank sehingga Bank tidak berkewajiban untuk mengembalikannya.
10. Nasabah setuju untuk segera melengkapi dan menyerahkan kepada Bank seluruh dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
11. Sehubungan dengan pemberian instruksi atas transaksi menggunakan Kartu Debit/ATM, Nasabah dengan ini menyatakan:
 - a. Bank mempunyai kewenangan secara mutlak untuk menerima atau menolak instruksi atas transaksi dari Nasabah menggunakan Kartu Debit/ATM. Apabila instruksi atas transaksi dijalankan oleh Bank, maka Nasabah dengan ini setuju bahwa bukti transaksi pada Bank (selain bukti transaksi lainnya yang dimiliki Bank dan/atau diterbitkan oleh pihak terkait) diakui sebagai bukti yang valid/sah dan mengikat bagi Nasabah yang membuktikan secara nyata bahwa Bank telah melaksanakan instruksi atas transaksi yang diminta Nasabah menggunakan Kartu Debit/ATM.
 - b. Nasabah memahami adanya risiko tidak terlaksananya instruksi atas transaksi yang disebabkan oleh peristiwa di luar kekuasaan Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegagalan sistem jaringan, jalur komunikasi atau fasilitas komputer Bank.
 - c. Dalam rangka pelaksanaan transaksi diperlukan suatu persyaratan/dokumen dan/atau informasi tambahan dari Nasabah, maka Nasabah bersedia untuk setiap saat memenuhi/melengkapi persyaratan dengan menandatangani dokumen dan/atau menyampaikan informasi yang diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank.
12. Nasabah menyatakan telah mengerti dan akan bertanggung jawab penuh atas segala kerugian, biaya atau kehilangan yang diderita oleh Bank atas seluruh risiko yang timbul sebagai akibat dari transaksi yang dilakukan oleh Bank dalam menjalankan instruksi atas transaksi yang dilakukan Nasabah.

I. PENGADUAN NASABAH

1. Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas produk/layanan perbankan secara lisan maupun secara tertulis melalui kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon (1-500-090) atau melalui email di hellodanamon@danamon.co.id.
2. Sanggahan atas transaksi yang bukan merupakan transaksi yang dilakukan oleh Nasabah yang tercantum dalam mutasi Rekening Nasabah, hanya dapat diajukan oleh Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender dari tanggal transaksi melalui Hello Danamon di nomor 1-

500-090. Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan sanggahan transaksi sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank dan akan menyampaikan keputusan atas pengajuan sanggahan atas Transaksi tersebut melalui media komunikasi yang tersedia oleh Bank.

3. Nasabah dapat mengajukan menyampaikan pengaduan melalui Hello Danamon, atau datang ke cabang Bank.
 - a. Pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan akan diselesaikan Bank maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
 - b. Pengaduan nasabah yang disampaikan secara tertulis akan diselesaikan Bank maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap.

Prosedur mengenai layanan Pengaduan Nasabah dapat diakses melalui *website* <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>.

K. LAIN-LAIN

1. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari (i) Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan; dan (ii) Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan Syariah. Dalam hal terdapat perbedaan pengaturan atau pertentangan antara ketentuan-ketentuan tersebut dengan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon, maka yang berlaku adalah Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon.
2. Definisi yang digunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon merujuk pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan, sepanjang tidak diatur lain pada Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon.
3. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari dan hal tersebut akan diberitahukan kepada Nasabah melalui sarana komunikasi yang tersedia pada Bank.
4. Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon yang oleh karena suatu ketetapan pemerintah atau pengadilan dilarang atau tidak dapat dilaksanakan atau menjadi tidak berlaku atau dinyatakan batal demi hukum, hal tersebut tidak mempengaruhi keabsahan ketentuan lainnya dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan. Terkait dengan hal ketentuan yang dilarang atau tidak dapat dilaksanakan, Bank akan melakukan penyesuaian atas ketentuan tersebut dan menggantikannya dengan ketentuan yang dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan Bank.
5. Apabila pada saat permohonan ini diajukan, Nasabah yang bersangkutan belum dapat melengkapi dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank, maka Pemohon dengan ini setuju untuk segera melengkapi persyaratan dimaksud dan menyerahkannya kepada Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
6. Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur, syarat dan ketentuan-ketentuan produk), para pihak sepakat bahwa ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon.
7. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon

termasuk perubahan biaya dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8. Dalam hal terdapat perubahan manfaat, risiko, biaya, syarat dan ketentuan umum ini, maka Nasabah berhak mengajukan keberatannya secara tertulis kepada Bank dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan perubahan tersebut oleh Bank melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank. Nasabah setuju bahwa Bank akan menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut dalam hal Nasabah tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut. Apabila Nasabah tidak menyetujui perubahan tersebut, Nasabah berhak menutup penggunaan fitur, layanan atau produk Bank dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Nasabah yang masih terutang kepada Bank (apabila ada).
9. Apabila terdapat indikasi penipuan, kecurangan, penyalahgunaan, penyimpangan transaksi, transaksi tidak wajar, tindak pidana pencucian uang dan/atau tindakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi dan/atau mengakhiri penggunaan produk/layanan Bank. Nasabah tetap wajib untuk melunasi seluruh kewajibannya kepada Bank (apabila ada).
10. Nasabah menyatakan bahwa tidak ada dan tidak akan ada transaksi yang terindikasi tindak pidana pencucian uang dan/atau transaksi lainnya yang tidak diperkenankan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
11. Nasabah setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank sehubungan dengan Kartu Debit/ATM.
12. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
13. Bank berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan.