

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM PEMBUKAAN REKENING BANK MELALUI PIHAK KETIGA ("Syarat dan Ketentuan Umum")

### I. DEFINISI

Dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, kata-kata berikut akan memiliki arti sebagaimana dicantumkan di bawah ini kecuali menurut konteksnya dibutuhkan pengertian yang berbeda:

1. **Alamat E-mail** adalah alamat surat elektronik milik Pengguna yang akan digunakan untuk mengakses Layanan Mobile Banking Bank yang saat ini bernama D-Bank PRO dan akan disimpan dalam sistem Bank.
2. **Aplikasi Pihak Ketiga** adalah aplikasi digital milik Pihak Ketiga yang digunakan oleh Pengguna salah satunya untuk mengisi data-data pembukaan rekening Bank, dimana aplikasi ini akan terkoneksi *host to host* dengan sistem Bank. Pengguna dapat melakukan pembukaan Rekening Bank melalui Aplikasi Pihak Ketiga, di mana proses verifikasi atas pembukaan rekening dan aktivasi Kartu Debit/ATM dilakukan melalui D-Bank PRO.
3. **Bank** adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk, berkedudukan di Jakarta Selatan, yang bertindak melalui cabangnya di seluruh Indonesia.
4. **D-Bank PRO** adalah jasa layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Bank kepada Pengguna selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, serta dapat diakses secara langsung oleh Nasabah melalui telepon seluler menggunakan menu pada aplikasi atau *website* dengan menggunakan media jaringan internet pada telepon seluler, tablet, komputer maupun media lain sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
5. **Nasabah** adalah Pengguna yang membuka Rekening Bank melalui Aplikasi Pihak Ketiga.
6. **Password** adalah kode/sandi rahasia yang dibuat oleh Pengguna dan diperlukan Pengguna untuk mengakses dan menggunakan D-Bank PRO dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Pengguna.
7. **Pengguna** adalah pengguna Aplikasi Pihak Ketiga.
8. **Pihak Ketiga** adalah pihak yang bekerja sama dengan Bank sehubungan dengan pembukaan Rekening Bank.
9. **Rekening Bank** adalah produk rekening tabungan individual sebagaimana dideskripsikan pada ringkasan informasi produk untuk pembukaan rekening melalui Aplikasi Pihak Ketiga.
10. **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 pembaharuannya di kemudian hari, yang dapat diakses di situs resmi Bank pada tautan berikut: [bdi.co.id/syartumbank](http://bdi.co.id/syartumbank).
11. **Syarat dan Ketentuan Umum D-Bank PRO** adalah syarat dan ketentuan umum D-Bank PRO, berikut perubahan, penambahan, dan pembaharuannya di kemudian hari oleh Bank, yang dapat diakses di situs resmi Bank pada tautan berikut: [bdi.co.id/id-tncdbankprohtml](http://bdi.co.id/id-tncdbankprohtml).
12. **Video Call** adalah salah 1 (satu) fitur pada D-Bank PRO untuk melakukan proses verifikasi tatap muka dengan petugas Bank, setelah Pengguna menyelesaikan pengisian data.

### II. PENGGUNAAN LAYANAN PEMBUKAAN REKENING BANK MELALUI APLIKASI PIHAK KETIGA

1. Hanya Pengguna perorangan berwarga negara Indonesia yang memiliki e-KTP, alamat email dan nomor telepon selular yang aktif, yang dapat melakukan pembukaan Rekening Bank.
2. Pembukaan Rekening Bank melalui Aplikasi Pihak Ketiga hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali untuk 1 (satu) nomor e-KTP, 1 (satu) nomor telepon selular dan 1 (satu) alamat email.
3. Untuk dapat melakukan pembukaan Rekening Bank, Pengguna wajib melakukan pengisian data Pengguna melalui Aplikasi Pihak Ketiga.
4. Agar tidak terjadi kegagalan pembukaan Rekening Bank, maka Pengguna wajib memastikan data alamat email, nomor telepon selular dan nomor induk kependudukan tidak terdaftar sebelumnya pada D-Bank PRO dan sistem Bank.
5. Data-data Pengguna untuk pembukaan Rekening Bank yang telah dilengkapi oleh Pengguna akan dikirimkan oleh Aplikasi Pihak Ketiga ke sistem Bank secara *host to host* sesuai dengan ketentuan Bank.
6. Setelah Bank menerima data Pengguna, Bank akan melakukan validasi data Pengguna yang diterima tersebut dan melakukan pengecekan kesesuaian data Pengguna berdasarkan informasi yang sudah dilengkapi oleh Pengguna.

7. Pengguna yang telah menyelesaikan pengisian data untuk pembukaan Rekening Bank pada Aplikasi Pihak Ketiga, akan mendapatkan email dan/atau SMS dari Bank berisi tautan untuk melanjutkan proses verifikasi dan pengaktifan Kartu Debit/ATM Danamon. Tautan tersebut akan mengarahkan Pengguna ke laman D-Bank PRO-
8. Pada saat Pengguna mengakses tautan yang dikirimkan oleh Bank, Pengguna akan diminta memasukkan OTP yang dikirimkan Bank ke nomor telepon selular dan alamat email Pengguna yang terdaftar pada sistem Bank untuk proses otentikasi.
9. Selanjutnya proses verifikasi Pengguna dilakukan melalui *Video Call* dengan petugas Bank pada aplikasi yang disediakan oleh Bank sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada Bank.
10. Setelah verifikasi berhasil, Nasabah akan diminta untuk membuat Password untuk dapat menggunakan D-Bank PRO.
11. Nasabah dapat memilih untuk melakukan pengambilan Kartu Debit/ATM Danamon melalui kantor cabang Bank atau meminta agar Kartu Debit/ATM Danamon dikirimkan ke alamat rumah/kantor Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
12. Apabila proses pendaftaran pembukaan rekening melalui Aplikasi Pihak Ketiga telah disetujui Bank, maka Nasabah akan menerima email notifikasi yang menginformasikan nomor Rekening Bank milik Nasabah dan secara otomatis Nasabah akan mendapatkan D-Bank PRO.
13. Dalam hal Nasabah telah menerima Kartu Debit/ATM, maka proses aktivasi Kartu Debit/ATM dilakukan oleh Pengguna melalui tautan yang dikirimkan oleh Bank ke Nasabah.
14. Proses registrasi, pengaktifan, dan pengakhiran D-Bank PRO mengacu pada Syarat dan Ketentuan Umum D-Bank PRO yang berlaku.

### III. PERNYATAAN DAN JAMINAN

1. Nasabah telah mengetahui dan memahami prosedur transaksi pembukaan Rekening Bank memiliki risiko yang mungkin timbul, yaitu antara lain:
  - a. Kesalahan penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga dan/atau D-Bank PRO 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) Password dan OTP diketahui oleh orang lain termasuk keluarga.
  - b. Terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data dalam transaksi pembukaan Rekening Bank dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan oleh Nasabah yang antara lain disebabkan oleh: *force majeure*, penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga yang menyimpang dari yang ditetapkan oleh Pihak Ketiga, dan/atau D-Bank PRO yang menyimpang dari yang ditetapkan oleh Bank maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank dan/atau Pihak Ketiga.
  - 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.
2. Keikutsertaan Nasabah untuk pembukaan Rekening Bank adalah atas inisiatif Nasabah sendiri, dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.
3. Data/informasi yang diisi oleh Nasabah adalah benar, lengkap, terkini dan akurat. Bank berhak melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data/informasi yang diberikan Nasabah.
4. Nasabah menyetujui 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.
5. Nasabah telah membaca, mengerti dan memahami serta setuju untuk tunduk pada Syarat dan Ketentuan Umum ini.

### IV. HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Syarat dan Ketentuan Umum ini ditafsirkan dan tunduk pada hukum negara Republik Indonesia.

2. Segala perbedaan penafsiran, perselisihan dan/atau sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini akan diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Rekening Dan Layanan Perbankan.

## **V. PENGADUAN NASABAH**

1. Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas transaksi, produk dan/atau layanan perbankan secara lisan dan/atau tertulis melalui kantor cabang Bank, Hello Danamon: 1-500-090 (GSM), e-mail: [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) dan/atau media lain yang ditetapkan oleh Bank.
2. Prosedur dan mekanisme lengkap mengenai layanan pengaduan Nasabah dapat merujuk pada situs resmi Bank yang dapat diakses di tautan berikut: [www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah](http://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah).

## **VI. LAIN-LAIN**

1. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi dari Syarat dan Ketentuan Umum ini.
2. Definisi yang digunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini merujuk pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan, sepanjang tidak diatur lain pada Syarat dan Ketentuan Umum ini.
3. Syarat dan Ketentuan Umum ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari (i) Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan; (iii) Syarat dan Ketentuan Umum D-Bank PRO; dan (iv) syarat dan ketentuan produk/layanan Bank yang relevan. Dalam hal terdapat perbedaan pengaturan atau pertentangan antara ketentuan-ketentuan tersebut dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka yang berlaku adalah Syarat dan Ketentuan Umum ini.
4. Jika terdapat ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini 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 ini, 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. Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Syarat dan Ketentuan Umum ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur), Nasabah sepakat bahwa ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
6. 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.
7. 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 dan/atau mengakhiri penggunaan produk/layanan Bank. Nasabah tetap wajib untuk melunasi seluruh kewajibannya kepada Bank (apabila ada).
8. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum. 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 layanan atau produk Bank dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Nasabah yang masih terutang kepada Bank (apabila ada).

9. Syarat dan Ketentuan Umum ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
10. PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan.

**Layanan Informasi**

Hello Danamon : 1-500-090

Alamat email : [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)

Website : [www.danamon.co.id](http://www.danamon.co.id)

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN D-BANK PRO

### DEFINISI

1. **Alamat Email** adalah alamat surat elektronik Nasabah yang tercatat dalam sistem Bank.
2. **Automated Teller Machine (ATM)** adalah anjungan tunai mandiri yang dimiliki/dikelola oleh Bank, maupun yang dimiliki/dikelola Bank lain namun berdasarkan kerja sama dengan Bank dapat digunakan pula oleh Nasabah untuk transaksi-transaksi tertentu.
3. **Bank** adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk berkedudukan di Jakarta yang bertindak melalui kantor pusat, kantor cabang maupun bentuk kantor lainnya di seluruh Indonesia, dan adalah penerbit dari layanan D-Bank PRO.
4. **Batas Waktu Instruksi/Transaksi** adalah pukul 09.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB pada setiap Hari Kerja atau batas waktu lain yang ditentukan oleh Bank.
5. **Beranda** adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk melihat detail informasi mengenai Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun D-Bank PRO dan mengakses layanan Kartu Kredit lainnya.
6. **BI Fast** adalah proses transfer dana dalam mata uang Rupiah dari rekening Nasabah yang ada di Bank ke nasabah bank lain yang termasuk dalam peserta BI Fast dengan menggunakan nomor rekening atau nomor telepon seluler atau Alamat Email yang telah ditautkan dengan nomor rekening Nasabah dan telah terdaftar di bank lain, dimana dana akan diterima secara langsung pada rekening Penerima Dana.
7. **Biometric Login** adalah proses login pada D-Bank PRO Mobile dengan menggunakan verifikasi identitas Nasabah yang melibatkan pemindaian atau analisis beberapa bagian tubuh, yaitu: *Fingerprint* dan *Face ID*.
8. **Challenge Response / Appli 2** adalah kode rahasia token berupa kode *challenge* yang harus dimasukkan ke dalam Software Token sesuai dengan instruksi dari D-Bank PRO Web, yang secara sistem menghasilkan kode respon yang harus dimasukkan pada D-Bank PRO Web untuk melanjutkan transaksi perbankan pada D-Bank PRO Web yang memerlukan kode rahasia token.
9. **CIF atau Customer Identification File** adalah data di sistem Bank yang menyimpan seluruh informasi dan data Nasabah yang memiliki Rekening di Bank termasuk tabungan, deposito, giro, dan kredit.
10. **Daftar Proxy** adalah proses pendaftaran nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email Nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank sebagai alias untuk nomor rekening Nasabah di Bank.
11. **D-Bank PRO** adalah layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Bank kepada Nasabah selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, serta dapat diakses oleh Nasabah, baik melalui D-Bank PRO Mobile dengan menggunakan telepon selular maupun melalui D-Bank PRO Web dengan menggunakan komputer/*tablet*.
12. **D-Bank PRO Mobile** adalah layanan D-Bank PRO yang dapat diunduh melalui Playstore dan Appstore untuk diakses oleh Nasabah melalui telepon selular yang biasa disebut dengan mobile banking.
13. **D-Bank PRO Web** adalah layanan D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui internet browser pada komputer/*tablet* pada situs (<https://www.dbank.co.id>).
14. **D-Cash (Tarik Tunai Tanpa Kartu)** adalah fitur layanan finansial pada menu aplikasi D-Bank PRO yang berfungsi untuk melakukan Transaksi Tarik Tunai tanpa kartu pada ATM yang bertanda D-Cash atau pada merchant yang bekerja sama dengan Bank.
15. **E-Statement Kartu Kredit** adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk dapat melihat dan mengunduh lembar tagihan atas Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun D-Bank PRO.
16. **Force Majeure** adalah setiap keadaan di luar kendali wajar Bank dan Nasabah dan yang di luar perkiraan dan tidak dapat diperkirakan yang terjadi yang membuat transaksi perbankan tidak

mungkin dapat dilanjutkan atau tertunda. Kejadian tersebut adalah termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- a. bencana alam, sambaran/serangan petir, gempa bumi, banjir, badai, ledakan, kebakaran dan bencana alam lainnya;
  - b. epidemi atau pemberlakuan karantina;
  - c. perang, kejahatan, terorisme, pemberontakan, huru hara, perang sipil, kerusuhan, sabotase dan revolusi;
  - d. pemogokan;
  - e. gangguan virus komputer atau sistem *Trojan Horses* atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan, *web browser*, komputer Nasabah, atau *Internet Service Provider*, dan
  - f. sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan.
17. **Hapus/Unreg Proxy** adalah proses penghapusan Proxy nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang terdaftar di Bank.
  18. **Hari Kerja** adalah hari Senin sampai dengan Jumat dimana cabang Bank buka dan beroperasi untuk umum dan Bank Indonesia beroperasi untuk menyelenggarakan kliring, di luar hari libur resmi yang ditetapkan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.
  19. **Hello Danamon** adalah unit kerja yang berwenang memberikan Layanan Informasi dan Transaksi Perbankan (non-tunai) yang disediakan oleh Bank kepada Nasabah melalui telepon (1-500-090) atau email ([hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
  20. **Jam Trading** adalah jam kegiatan jual beli valuta asing yang berlangsung di bursa selama hari bursa sebagaimana ditentukan oleh instansi yang berwenang.
  21. **Kartu Debit/ATM Danamon** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah yang mempunyai fungsi sebagai kartu ATM dan/atau kartu debit dan/atau fungsi lainnya yang akan ditentukan oleh Bank.
  22. **Kartu Debit Virtual Danamon** adalah kartu dalam bentuk virtual (non-fisik) yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah melalui D-Bank PRO, pembukaan rekening melalui D-Bank PRO/CRM, dan *channel* lain milik Bank dan mempunyai fungsi sebagai kartu debit sesuai dengan yang ditentukan oleh Bank.
  23. **Kartu Kredit** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank dan diberikan kepada Nasabah atas permohonan Nasabah di bawah lisensi prinsipal yang bekerja sama dengan Bank yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi termasuk transaksi pembayaran dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran Nasabah dipenuhi terlebih dahulu oleh Bank dan Nasabah berkewajiban melakukan pembayaran tersebut dengan jangka waktu pembayaran hingga tanggal jatuh tempo setiap bulannya secara sekaligus maupun angsuran.
  24. **Kartu Kredit Fisik** adalah Kartu Kredit yang dicetak secara fisik untuk Pemegang Kartu Kredit Utama atau Pemegang Kartu Kredit Tambahan.
  25. **Kartu Kredit Tambahan** adalah Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank sesuai dengan permintaan dari Pemegang Kartu Kredit Utama atas nama orang lain yang ditunjuk oleh Pemegang Kartu Kredit Utama dimana orang lain yang dimaksud tersebut menjadi pemilik sah atas Kartu Kredit Tambahan.
  26. **Kartu Kredit Utama** adalah Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank sesuai dengan permintaan dari Pemegang Kartu Kredit dimana Pemegang Kartu Kredit menjadi pemilik sah dari Kartu Kredit Utama dan mempunyai tanggung jawab sepenuhnya terhadap penggunaan dan pembayaran Kartu Kredit Utama dan tunduk kepada ketentuan yang ditentukan oleh Bank.
  27. **Kartu Kredit Virtual** adalah Kartu Kredit dalam bentuk virtual yang tidak dicetak secara fisik untuk Pemegang Kartu Kredit Utama. Kartu Kredit Virtual memiliki nomor kartu yang berbeda dengan Kartu Kredit Fisik dan hanya dapat dilihat melalui D-Bank PRO. Nasabah dapat menggunakan Kartu Kredit Virtual untuk transaksi daring (*online*), dompet elektronik ataupun transaksi lainnya yang diinformasikan oleh Bank dari waktu ke waktu. Limit/batas kredit Kartu Kredit Virtual

merupakan bagian dari limit/batas kredit Kartu Kredit utama. Nasabah dapat mengatur limit/batas kredit Kartu Kredit Virtual yang dikehendaki setiap saat melalui D-Bank PRO Mobile, dimana maksimum limit/batas kredit Kartu Kredit Virtual adalah sebesar limit/batas kredit dari Kartu Kredit Utama. Khusus untuk Kartu Kredit Danamon PayLight, Kartu Kredit Virtual merupakan Kartu Kredit Utama.

28. **Kode Verifikasi** adalah *One Time Password* dinamis yang terdiri dari 6 (enam) digit angka unik dan rahasia yang akan dikirimkan melalui pesan singkat (SMS) ke nomor telepon seluler Nasabah yang telah terdaftar pada sistem Bank sebagai bagian dari proses validasi.
29. **Kode Rahasia Token** adalah merupakan kode yang dihasilkan dari One Time Password atau Appli 1 dimana kode ini berfungsi untuk melanjutkan transaksi perbankan melalui D-Bank PRO.
30. **Kurs** adalah nilai tukar sebuah mata uang dari suatu negara terhadap mata uang di negara lain yang berlaku di Bank.
31. **Kurs Spesial** adalah kurs atau nilai tukar spesial dengan harga kompetitif yang hanya berlaku di D-Bank PRO selama Jam Trading.
32. **Layanan Informasi** adalah layanan Bank kepada Nasabah dalam bentuk informasi atas fitur produk/jasa Bank dan informasi lainnya (seperti informasi: lokasi cabang, ATM Bank, tingkat suku bunga, nilai tukar devisa dan informasi kredit).
33. **Layanan Pembukaan Rekening** adalah salah satu layanan D-Bank PRO yang disediakan oleh Bank untuk Nasabah yang belum memiliki produk Bank yang akan melakukan pembukaan rekening tabungan secara dalam jaringan (daring)/online melalui D-Bank PRO Mobile dan D-Bank PRO Web.
34. **Link Kartu Kredit** (manual link/autolink) adalah layanan yang berfungsi memberi kemudahan kepada Pemegang Kartu Kredit untuk menghubungkan Kartu Kreditnya ke akun D-Bank PRO yang digunakan.
35. **mPIN (*Mobile Personal Identification Number*)** adalah kode/sandi rahasia yang digunakan Nasabah D-Bank PRO Mobile saat melakukan otorisasi transaksi perbankan.
36. **Nasabah** adalah perorangan yang telah atau belum memiliki rekening di Bank dan/atau menggunakan produk/layanan perbankan di Bank sesuai jenis produk/layanan/transaksi serta persyaratan/batasan-batasan yang ditentukan oleh Bank.
37. **Nomor Identitas Nasabah** adalah nomor identitas Nasabah yang terdapat pada Kartu Tanda Penduduk, Kartu Tanda Penduduk Sementara, Paspor, dan Kartu Ijin Tinggal Terbatas.
38. **OTP (*One Time Password*) / Appli 1** adalah kode rahasia token yang dapat dihasilkan dari Software Token untuk kemudian dimasukkan pada D-Bank PRO Web untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada D-Bank PRO Web yang memerlukan kode rahasia token. OTP dapat juga dikirimkan melalui pesan singkat (SMS) ke nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email Nasabah yang telah terdaftar dan tercatat pada sistem Bank saat mengakses layanan D-Bank PRO untuk memvalidasi proses Transaksi yang dilakukan oleh Nasabah.
39. **Password** adalah kode/sandi rahasia terkait dengan User ID yang diperlukan Nasabah pengguna D-Bank PRO agar dapat mengakses dan menggunakan D-Bank PRO.
40. **Password Sementara** adalah kode/sandi rahasia yang diterima pada saat Nasabah melakukan reset Password karena lupa Password atau Password terblokir dan wajib diganti pada saat login ke D-Bank PRO.
41. **Pembayaran Nirsentuh (*Contactless Payment*)** adalah salah satu metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan memindai/scan sebuah barcode/QR (Quick Response) Code yang tersedia pada merchant atau dengan mengunggah foto barcode/QR 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.
42. **Pembayaran Tagihan** adalah layanan yang memungkinkan Pemegang Kartu Kredit mendaftarkan pembayaran tagihan bulanan melalui Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun D-Bank PRO.
43. **Pemegang Kartu Debit** adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Debit.
44. **Pemegang Kartu Kredit** adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Kredit.

45. **Pemegang Kartu Kredit Tambahan** adalah orang yang disetujui oleh Pemegang Kartu Kredit Utama dan Bank untuk diberikan Kartu Kredit Tambahan.
46. **Pemegang Kartu Kredit Utama** adalah orang yang disetujui dan diberikan hak oleh Bank untuk menerima dan menggunakan Kartu Kredit Utama dan/atau Kartu Kredit Virtual, serta bertanggung jawab atas seluruh pembayaran transaksi-transaksi yang dilakukan dengan Kartu Kredit Utama, Kartu Kredit Virtual, maupun Kartu Kredit Tambahan.
47. **Penerima (Beneficiary)** adalah pihak yang disebut dalam Perintah Transfer Dana untuk menerima dana hasil transfer.
48. **Pengirim (sender)** adalah Pengirim Asal, Penyelenggara Pengirim Asal, dan semua Penyelenggara Penerus yang menerbitkan Perintah Transfer Dana.
49. **Pengirim Asal** adalah pihak yang pertama kali mengeluarkan Perintah Transfer Dana.
50. **Penyelenggara** adalah bank dan non-bank yang menyelenggarakan kegiatan transfer dana.
51. **Penyelenggara Penerima** adalah Penyelenggara Pengirim Asal, Penyelenggara Penerus dan/atau Penyelenggara Penerima Akhir yang menerima Perintah Transfer Dana, termasuk bank sentral dan Penyelenggara lain yang menyelenggarakan kegiatan penyelesaian pembayaran antar Penyelenggara.
52. **Penyelenggara Penerima Akhir** adalah Penyelenggara yang melakukan pembayaran atau menyampaikan dana hasil transfer kepada Penerima.
53. **Penyelenggara Penerus** adalah Penyelenggara Penerima selain Penyelenggara Pengirim Asal dan Penyelenggara Penerima Akhir.
54. **Penyelenggara Pengirim** adalah Penyelenggara Pengirim Asal dan/atau Penyelenggara Penerus yang mengirimkan Perintah Transfer Dana.
55. **Penyelenggara Pengirim Asal** adalah Penyelenggara yang menerima Perintah Transfer Dana dari Pengirim Asal untuk membayarkan atau memerintahkan kepada penyelenggara lain untuk membayar sejumlah Dana tertentu kepada Penerima.
56. **Perintah Transfer Dana** adalah perintah tidak bersyarat dari Pengirim kepada Penyelenggara Penerima untuk membayarkan sejumlah dana tertentu kepada Penerima.
57. **Pindah Buku** adalah transaksi pemindahbukuan uang atas instruksi Nasabah ke rekening sendiri atau pihak lain yang ada di Bank.
58. **PIN Telepon** adalah 6 (enam) angka yang dibuat oleh Nasabah untuk otorisasi permintaan informasi / transaksi melalui telepon ke Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)).
59. **Porting Proxy** adalah proses pemindahan Proxy yang terdaftar di bank lain ke Bank.
60. **Proxy** adalah alias terhadap nomor Rekening yang ditautkan pada nomor telepon seluler atau Alamat Email.
61. **Rekening** adalah simpanan Nasabah dalam bentuk Giro, Tabungan, Deposito dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, baik yang telah dibuka Nasabah pada Bank maupun yang akan dibuka di kemudian hari.
62. **Rekening Dormant** adalah kondisi rekening simpanan Nasabah yang tidak memiliki aktivitas transaksi selain biaya administrasi dan bunga simpanan, selama periode tertentu yang ditetapkan oleh Bank sebagaimana diinformasikan oleh Bank melalui media komunikasi yang disediakan Bank.
63. **Rekening Mata Uang Asing** adalah Rekening dalam mata uang asing.
64. **Ringkasan Kartu Kredit** adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk melihat ringkasan dari Kartu yang telah dihubungkan ke akun D-Bank PRO, ringkasannya mencakup tipe Kartu Kredit, nomor Kartu Kredit, dan jumlah pemakaian (saldo).
65. **RTGS** adalah proses transfer dalam jumlah besar dengan tujuan ke rekening bank lain di Indonesia dalam mata uang Rupiah yang dilakukan secara *real-time*, cepat, aman, dan efisien penyelesaiannya.
66. **SKN** adalah proses transfer dengan tujuan ke rekening bank lain di Indonesia dalam mata uang Rupiah, melalui menggunakan infrastruktur SKNBI dari Bank Indonesia.

67. **Software Token** adalah fungsi yang tersedia pada D-Bank PRO Mobile yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token berupa *Challenge Response* maupun *One Time Password* (OTP) untuk dimasukkan pada layar transaksi D-Bank PRO Web sebagai otorisasi transaksi sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada layar transaksi D-Bank PRO Web.
68. **Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard)** yang selanjutnya disebut QRIS adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
69. **Tanda Tangan** adalah tanda tangan Nasabah sebagaimana tercantum pada Kartu Tanda Penduduk elektronik yang diberikan oleh Nasabah kepada Bank yang akan digunakan dan dicatat oleh Bank untuk memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
70. **Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi** berarti tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Tanda tangan ini menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan penyelenggara sertifikat elektronik Indonesia yang diakui oleh lembaga atau instansi yang berwenang.
71. **Transaksi Finansial** adalah transaksi melalui D-Bank PRO yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, belanja online, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
72. **Transaksi Non-Finansial** adalah Layanan Informasi Bank kepada Nasabah dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo Rekening seperti permintaan: informasi saldo, mutasi Rekening, perubahan data, koneksi/diskoneksi Kartu Kredit, perubahan data diri Nasabah, blokir/buka blokir kartu debit, reset password D-Bank PRO dan transaksi-transaksi lain sesuai dengan ketentuan pada Bank.
73. **Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas** adalah transaksi pembelian dan penjualan valuta asing yang dilakukan oleh Nasabah di Bank melalui D-Bank PRO.
74. **Transaksi Pembukaan Rekening** adalah transaksi pengajuan pembukaan rekening tabungan melalui D-Bank PRO Mobile atau D-Bank PRO Web oleh Nasabah yang belum memiliki produk Bank.
75. **Transaksi Penarikan Bank Notes** adalah transaksi penarikan dalam mata uang asing (Bank Notes Order) pada Kantor Cabang melalui D-Bank PRO.
76. **Transaksi Terakhir** adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk melihat seluruh transaksi yang belum tertagih atas Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun D-Bank PRO.
77. **Ubah Proxy** adalah proses pengubahan nomor rekening yang ditautkan dengan Proxy nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang terdaftar di Bank.
78. **User ID** adalah identitas Nasabah yang diperlukan Nasabah pengguna layanan D-Bank PRO agar dapat mengakses dan menggunakan D-Bank PRO.
79. **Video Call** adalah salah satu fitur pada D-Bank PRO Web dan D-Bank PRO Mobile untuk melakukan proses verifikasi tatap muka dengan petugas Bank, setelah Nasabah menyelesaikan pengisian data Nasabah.

Definisi yang tidak diatur khusus pada Syarat dan Ketentuan Layanan D-Bank PRO ini akan berlaku definisi yang tertera pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan/Syarat dan Ketentuan Umum Perbankan Syariah, serta Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon.

## REGISTRASI, PENGAKTIFAN, PENGAKHIRAN DAN PENGHENTIAN LAYANAN D-BANK PRO

1. Perangkat, Aplikasi, Browser dan Jaringan dalam mengakses D-Bank PRO
  - a. D-Bank PRO Mobile dapat diakses dengan sistem Android minimum versi 5.0.1 dan iOS versi 11.4.1.
  - b. D-Bank PRO Web dapat diakses melalui browser versi terkini.
  - c. Nasabah wajib memiliki Alamat Email dan nomor telepon seluler dengan provider dari Indonesia (dimulai dengan +62) yang aktif dalam menggunakan D-Bank PRO.
  - d. Segala biaya yang timbul sehubungan kegiatan akses D-Bank PRO (termasuk namun tidak terbatas pada data koneksi internet dan listrik) menjadi beban Nasabah.
  - e. Nasabah wajib memastikan bahwa perangkat elektronik yang digunakan untuk mengakses D-Bank PRO dirawat secara berkala serta bebas dari virus dan/atau piranti lunak apapun yang dapat menimbulkan gangguan terhadap sistem perangkat elektronik yang digunakan Nasabah maupun sistem Bank.
  - f. Nasabah wajib melakukan memastikan kualitas jaringan yang baik atas masing-masing operator/penyedia layanan telepon seluler untuk mengakses D-Bank PRO. Kegagalan Nasabah dalam mengakses D-Bank PRO (termasuk namun tidak terbatas pada tidak terpenuhinya spesifikasi perangkat lunak dan perangkat keras Nasabah, serta kualitas jaringan masing-masing operator/penyedia layanan telepon seluler yang digunakan oleh Nasabah) bukan merupakan tanggung jawab Bank.
2. Sebelum Nasabah menggunakan D-Bank PRO, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, risiko dan ketentuan-ketentuan dari D-Bank PRO.
3. Proses registrasi Nasabah pemilik Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Kredit Utama dan proses aktivasi D-Bank PRO harus dilakukan melalui D-Bank PRO Mobile.
4. Nasabah yang belum memiliki produk Bank dapat melakukan registrasi sebagai Nasabah pengguna D-Bank PRO melalui Layanan Pembukaan Rekening yang tersedia pada D-Bank PRO Mobile dan D-Bank PRO Web sesuai persyaratan yang berlaku pada Bank.
5. Nasabah yang mempunyai Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Kredit Utama dapat melakukan registrasi sebagai Nasabah pengguna D-Bank PRO melalui D-Bank PRO Mobile sesuai persyaratan yang berlaku pada Bank.
6. Registrasi D-Bank PRO hanya berlaku untuk 1 (satu) nomor telepon seluler (nomor telepon seluler Indonesia) dan 1 (satu) Alamat Email untuk 1 CIF (*Customer Identification File*) yang dimiliki Nasabah.
7. Proses Registrasi Nasabah dengan Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Kredit Utama untuk telepon seluler dengan *Operating System* Android adalah sebagai berikut.
  - a. Nasabah yang melakukan registrasi D-Bank PRO melalui D-Bank PRO Mobile akan diminta untuk memasukkan data mengenai Nasabah, termasuk di dalamnya nomor Kartu Debit/ATM Danamon atau Kartu Kredit) beserta PIN (untuk Kartu Debit/ATM Danamon) dan tanggal lahir (untuk Kartu Kredit) untuk divalidasi oleh sistem yang berlaku pada Bank.
  - b. Nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan menginput OTP yang dikirimkan Bank ke nomor telepon seluler Nasabah, dimana proses penginputan OTP berjalan secara autofill. 3 (tiga) digit pertama OTP akan terinput secara otomatis oleh sistem dan 3 (tiga) digit berikutnya harus diinput oleh Nasabah.
  - c. Nasabah kemudian diminta untuk menginput Alamat Email, membuat Password, mengkonfirmasi Password, menginput OTP dari email serta membuat mPIN yang terdiri dari 6 (enam) digit.
  - d. Nasabah akan diminta untuk melakukan aktivasi ulang pada D-Bank PRO Mobile ketika terdapat pengembangan sistem tertentu atau jika Nasabah meminta untuk reset mPIN,

- dimana Nasabah akan diminta untuk memasukkan User ID, Password, melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan menginput OTP, dimana proses penginputan OTP berjalan secara autofill. 3 (tiga) digit pertama OTP akan terinput secara otomatis oleh sistem dan 3 (tiga) digit berikutnya harus diinput oleh Nasabah dan membuat mPIN baru.
- e. Nasabah yang sudah pernah melakukan registrasi sebelumnya pada D-Bank PRO Mobile, dapat melakukan aktivasi ulang apabila menggunakan telepon seluler yang berbeda, dimana Nasabah diminta untuk memasukkan User ID, Password, melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan menginput OTP, dimana proses penginputan OTP berjalan secara autofill. 3 (tiga) digit pertama OTP akan terinput secara otomatis oleh sistem dan 3 (tiga) digit berikutnya harus diinput oleh Nasabah kemudian menginput mPIN eksisting Nasabah.
8. Proses Registrasi Nasabah dengan Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Kredit Utama untuk telepon seluler dengan *Operating System* iOS adalah sebagai berikut.
- a. Nasabah yang melakukan registrasi D-Bank PRO melalui D-Bank PRO Mobile akan diminta untuk memasukkan data mengenai Nasabah, termasuk di dalamnya nomor kartu (Kartu Debit/ATM Danamon atau Kartu Kredit) beserta PIN (untuk Kartu Debit/ATM Danamon) dan tanggal lahir (untuk Kartu Kredit) agar divalidasi oleh sistem yang berlaku pada Bank.
  - b. Nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan mengirimkan pesan singkat (SMS) sesuai format yang telah ditentukan oleh Bank.
  - c. Nasabah kemudian diminta untuk menginput Alamat Email, membuat Password, mengkonfirmasi Password, menginput OTP dari email serta membuat mPIN yang terdiri dari 6 (enam) digit.
  - d. Nasabah akan diminta untuk melakukan aktivasi ulang pada D-Bank PRO Mobile ketika terdapat pengembangan sistem tertentu atau jika Nasabah meminta untuk reset mPIN, dimana Nasabah akan diminta untuk memasukkan User ID, Password, melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan mengirimkan pesan singkat (SMS) sesuai format yang telah ditentukan oleh Bank dan membuat mPIN baru.
  - e. Nasabah yang sudah pernah melakukan registrasi sebelumnya pada D-Bank PRO Mobile, dapat melakukan aktivasi ulang, apabila menggunakan telepon seluler yang berbeda, dimana Nasabah diminta untuk memasukkan User ID, Password, melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan mengirimkan pesan singkat (SMS) sesuai format yang telah ditentukan oleh Bank, dan kemudian menginput mPIN eksisting Nasabah.
9. Bank berhak untuk meminta Nasabah untuk melengkapi data atau profil Nasabah yang belum dilengkapi oleh Nasabah pada saat registrasi dan melakukan pengkinian bila terdapat informasi baru mengenai data Nasabah, hal ini sehubungan dengan kelengkapan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Pengakhiran D-Bank PRO dapat dilakukan oleh Nasabah dengan mengisi **Formulir Layanan E-Channel** yang tersedia di cabang dan D-Bank PRO akan diakhiri pada Hari Kerja yang bersangkutan. Pengakhiran D-Bank PRO tidak menutup Rekening/Kartu Kredit yang dimiliki Nasabah.
11. Nasabah menyetujui bahwa instruksi Transaksi Finansial yang telah dilakukan sebelum pengakhiran D-Bank PRO terhadap transaksi kemudian yang akan dilakukan oleh Bank setelah pengakhiran D-Bank PRO akan dibatalkan dan tidak mengikat Bank.
12. Untuk transaksi fitur Kartu Kredit, Nasabah menyetujui bahwa instruksi yang telah dilakukan sebelum pengakhiran D-Bank PRO terhadap transaksi kemudian yang akan dilakukan oleh Bank setelah pengakhiran D-Bank PRO akan mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank.
13. Untuk transaksi yang tertunda (pending) dan jatuh tempo pada hari pengakhiran D-Bank PRO tidak dapat dihentikan.

14. Sebelum Nasabah menggunakan D-Bank PRO, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami, dan menyetujui karakteristik, risiko, dan ketentuan-ketentuan dari D-Bank PRO.

## **LAYANAN PEMBUKAAN REKENING**

### **1. Penggunaan Layanan Pembukaan Rekening**

#### **a. Pendaftaran**

1. Hanya Nasabah perorangan berwarganegara Indonesia yang memiliki e-KTP, Alamat Email dan nomor telepon seluler dengan provider Indonesia (dimulai dengan +62) yang aktif yang dapat menggunakan Layanan Pembukaan Rekening.
2. Nasabah wajib mengikuti langkah-langkah yang diinstruksikan oleh sistem pada saat menggunakan Layanan Pembukaan Rekening.
3. Nasabah wajib memberikan data dan informasi dengan benar dan sesuai dengan kondisi yang ada. Data dan informasi wajib diketik dalam format yang diinstruksikan oleh sistem. Dalam pelaksanaannya, Nasabah juga wajib menyampaikan scan-copy atau foto/gambar dalam format yang ditentukan dalam Layanan Pembukaan Rekening.
4. Sesudah segala data dan informasi dilengkapi oleh Nasabah, Nasabah wajib melakukan pemeriksaan untuk memastikan kebenaran dari data dan informasi yang akan disampaikan. Dengan tunduk pada butir nomor 2, permohonan Nasabah tidak dapat dibatalkan/diubah (dengan alasan apapun) sesudah Nasabah menyerahkan permohonan kepada Bank.
5. Bank dapat menggunakan layanan pihak ketiga pada saat pelaksanaan Layanan Pembukaan Rekening. Nasabah wajib membaca, mengerti dan menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak ketiga tersebut sebagaimana diuraikan dalam bagian lain.
6. Nasabah wajib menjalankan proses autentikasi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank. Nasabah akan dianggap sebagai pihak yang telah terautentikasi jika data dan informasi yang diberikan oleh Nasabah adalah sama dengan data dan informasi yang digunakan oleh Bank untuk melakukan verifikasi. Metode verifikasi dapat berbeda bergantung pada platform yang digunakan seperti pada D-Bank PRO Mobile dapat menggunakan Video Call dan/atau cabang Bank sedangkan untuk D-Bank PRO Web hanya dapat menggunakan Video Call dan/atau cabang Bank.
7. Segala dampak yang mungkin timbul yang diakibatkan oleh kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, ketidaklengkapan, ketidakjelasan dan/atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah dan/atau akibat dengan dilaksanakannya perintah/instruksi tersebut menjadi tanggung jawab Nasabah.
8. Permohonan yang disampaikan melalui Layanan Pembukaan Rekening dianggap sebagai permohonan resmi Nasabah kepada Bank dan merupakan bukti adanya perintah dari Nasabah untuk melakukan proses permohonan produk/layanan Bank.
9. Nasabah yang melakukan Transaksi Pembukaan Rekening berhak untuk mengikuti program ataupun promosi dari Bank untuk produk terkait sesuai dengan syarat dan ketentuan masing-masing program atau promosi yang berlaku.

#### **b. Proses Pengajuan Permohonan**

1. Permohonan Nasabah hanya akan diproses jika Nasabah memenuhi persyaratan sebagai nasabah produk/layanan Bank sebagaimana diatur dalam produk/layanan Bank yang bersangkutan.
2. Bank akan melakukan pemeriksaan atas permohonan Nasabah berdasarkan: (i) data dan informasi yang telah diinput oleh Nasabah; dan (ii) data dan informasi dari sumber lainnya yang diperoleh oleh Bank.
3. Bank dapat menolak atau menerima permohonan pengajuan produk/layanan Bank (oleh Nasabah) berdasarkan kebijakan dan pertimbangan Bank.
4. Bank dapat mengakhiri penyediaan Layanan Pembukaan Rekening dengan menyampaikan pemberitahuan dari waktu ke waktu.

## 2. Ketentuan Penggunaan Layanan Pembukaan Rekening

- a. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa Layanan Pembukaan Rekening hanya dapat digunakan untuk melakukan pembukaan Rekening Tabungan secara daring/online yang telah ditentukan Bank dan Nasabah wajib memenuhi persyaratan serta mematuhi ketentuan pembukaan Rekening Tabungan untuk setiap jenis Rekening Tabungan yang telah ditentukan oleh Bank. Teruntuk pembukaan rekening tabungan syariah, Nasabah wajib memenuhi prinsip-prinsip syariah yang berlaku.
- b. Dalam menggunakan Layanan Pembukaan Rekening yang disediakan oleh Bank, Nasabah wajib mengikuti petunjuk-petunjuk yang diberikan oleh Bank.
- c. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut dari Nasabah ditandai dengan penginputan Password dan OTP, tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.
- d. Dalam melaksanakan instruksi Nasabah, Bank berhak menerapkan prosedur/persyaratan khusus seperti penerapan prosedur pengamanan untuk validasi data dan kebenaran instruksi Nasabah.
- e. Dalam menggunakan Layanan Pembukaan Rekening, Nasabah wajib memastikan ketepatan dan/kelengkapan dan/atau kebenaran data dan/atau perintah/instruksi yang disampaikan Nasabah (termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk Transaksi Pembukaan Rekening telah diisi/diberikan secara lengkap dan benar) sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank.
- f. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan Password dan OTP dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan Nasabah untuk penginputan Password dan OTP atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah dengan sebagaimana mestinya.
- g. Penggunaan Layanan Pembukaan Rekening tanpa sepengetahuan Nasabah, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya oleh pihak lain menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah.
- h. Nasabah dapat melanjutkan pembukaan rekening dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak awal pembukaan rekening. Jika dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender tersebut Nasabah tidak melanjutkan proses pembukaan rekening yang tertunda pada D-Bank PRO, maka Nasabah harus mengulangi proses pembukaan rekening pada Layanan Pembukaan Rekening dari awal.

## 3. Ketentuan Transaksi Pembukaan Rekening

- a. Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-bank PRO merupakan Transaksi Pembukaan Rekening yang sah dan mengikat Nasabah sehingga tidak dapat dibatalkan atau diubah karena alasan apapun. Nasabah bertanggung jawab atas kebenaran serta ketepatan informasi dan data-data yang diberikan kepada Bank saat melakukan Transaksi Pembukaan Rekening melalui Layanan Pembukaan Rekening.
- b. Permintaan Transaksi Pembukaan Rekening yang dikirimkan Nasabah melalui D-Bank PRO kepada Bank merupakan bukti adanya perintah dari Nasabah untuk melakukan Transaksi Pembukaan Rekening.
- c. Transaksi Pembukaan Rekening melalui Layanan Pembukaan Rekening akan dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:
  1. Nasabah melakukan pendaftaran Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO, pendaftaran melalui D-Bank PRO hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali untuk satu nomor e-KTP, 1 (satu) nomor telepon seluler dan 1 (satu) Alamat Email.

2. Nasabah yang melakukan Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO dapat memilih produk Rekening Tabungan yang akan dibukanya pada pilihan produk Rekening Tabungan yang diinginkan Nasabah.
3. Setelah menentukan produk Rekening Tabungan yang akan dibuka, Nasabah akan diminta untuk membuat akun D-Bank PRO dengan melengkapi:
  - a. Alamat Email;
  - b. Membuat Password baru. Password harus terdiri dari 8 (delapan) – 16 (enam belas) digit dan harus merupakan kombinasi huruf dan angka;
  - c. Memasukkan nomor telepon seluler yang aktif.
  - d. Nasabah juga dapat memasukkan kode referal untuk mengikuti program yang ditawarkan oleh Bank. Data kode referal ini bersifat opsional.
  - e. Setelah seluruh data telah dimasukkan, kemudian Nasabah melanjutkan dengan menekan tombol “Lanjut” dan menunggu OTP yang akan dikirimkan oleh Bank ke alamat Email dan nomor telepon seluler yang didaftarkan untuk pembuatan akun D-Bank PRO.
4. Setelah Nasabah menerima OTP, Nasabah wajib memasukkan OTP pada aplikasi dan menekan tombol “Kirim”. Nasabah dapat melakukan permintaan OTP maksimal sebanyak enam kali dalam satu hari. Setelah melewati tahap ini, Nasabah akan menerima email dari Bank yang memberitahukan bahwa Nasabah telah berhasil melewati verifikasi email dan nomor telepon seluler serta akun D-Bank PRO Nasabah telah berhasil dibuat.
5. Setelah akun terbentuk, Nasabah diminta persetujuan untuk menggunakan tanda tangan pada e-KTP untuk digunakan untuk transaksi pada layanan Bank lainnya.
6. Kemudian Nasabah wajib melakukan foto e-KTP secara langsung melalui kamera pada D-Bank PRO (tidak dapat menggunakan unggahan foto). Sistem akan secara otomatis mengambil foto e-KTP Nasabah.
7. Apabila foto e-KTP diambil dengan jelas, maka selanjutnya data-data e-KTP nasabah akan otomatis terisi pada kolom isian, Nasabah wajib memastikan data kependudukan Nasabah yang tertera pada D-Bank PRO sesuai dengan yang tercantum pada e-KTP Nasabah, setelah sesuai, Nasabah dapat kemudian klik tombol “Lanjut”.
8. Nasabah akan diminta untuk melengkapi informasi dan data pribadi Nasabah, selanjutnya setelah lengkap Nasabah dapat menekan tombol “Lanjut”.
9. Nasabah wajib mengisi alamat sesuai dengan alamat e-KTP Nasabah. Apabila alamat Nasabah sekarang berbeda dengan yang ditampilkan maka Nasabah dapat menambahkan Alamat Saat Ini.
10. Selanjutnya Nasabah akan diminta untuk melengkapi data-data pekerjaan, kemudian Nasabah melanjutkan dengan menekan tombol “Lanjut”.
11. Selanjutnya Nasabah akan diminta untuk melengkapi data-data terkait finansial, kemudian Nasabah melanjutkan dengan menekan tombol “Lanjut”.
12. Nasabah akan mendapatkan Kartu Debit Virtual Danamon (*Virtual Debit Card*) secara otomatis. Kartu Debit Virtual Danamon dapat dilihat oleh Nasabah pada saat login ke D-Bank PRO melalui menu Debit Card Management.
13. Nasabah dapat melakukan permintaan Kartu Debit/ATM Danamon melalui menu *Request New Physical Debit Card* pada D-Bank PRO.
14. Untuk memverifikasi data yang telah dilengkapi oleh Nasabah, Nasabah akan diminta memastikan bahwa data yang diisi telah sesuai dan benar. Apabila terdapat data yang kurang tepat, maka Nasabah dapat melakukan perbaikan data. Kemudian, jika seluruh data yang diisi sudah sesuai dan tepat, Nasabah dapat menekan tombol Verifikasi untuk dapat lanjut kepada tahap berikutnya.
15. Setelah menyelesaikan pendaftaran Transaksi Pembukaan Rekening pada Layanan Pembukaan Rekening, Nasabah akan diarahkan untuk melakukan proses verifikasi

melalui kantor cabang Bank atau melalui Video Call sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada Bank.

16. Apabila Nasabah melakukan proses verifikasi pembukaan rekening melalui kantor cabang Danamon, maka proses verifikasi akan dilakukan sesuai dengan Hari Kerja Bank. Apabila Nasabah melakukan proses verifikasi pembukaan rekening melalui Video Call, maka proses verifikasi akan dilakukan oleh petugas Bank pada hari dan waktu sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
  17. Setelah proses verifikasi berhasil, rekening Nasabah akan terbentuk dan menerima e-mail notifikasi yang menginformasikan nomor rekening pada Bank.
  18. Apabila proses Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO bertepatan pada hari libur dan Nasabah melakukan top up dana pada hari libur tersebut, maka Nasabah memahami bahwa perhitungan bunga akan mulai efektif pada Hari Kerja Bank berikutnya.
- d. Tanda tangan pada foto e-KTP Nasabah merupakan tanda persetujuan atas instruksi Transaksi Pembukaan Rekening serta pada saat yang bersamaan sistem akan merekam data/informasi yang telah disetujui Nasabah dan akan tersimpan pada pusat data Bank. Data/informasi tersebut merupakan data yang benar, sah dan diterima oleh Bank serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada Bank.
  - e. Nasabah bertanggung jawab atas kebenaran serta ketepatan informasi dan data-data yang diberikan kepada Bank saat melakukan Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO.
  - f. Setiap data/keterangan dan setiap instruksi Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO yang tersimpan pada data Bank adalah benar dan sah, serta mengikat untuk setiap instruksi yang dilakukan Nasabah melalui D-Bank PRO. Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank atas setiap perubahan data/keterangan dan hal-hal lain yang berbeda dari data/keterangan yang pernah diberikan kepada Bank. Kelalaian Nasabah tidak memberitahukan perubahan tersebut kepada Bank, merupakan tanggung jawab Nasabah.
  - g. Nasabah telah memahami setiap risiko yang mungkin timbul sehubungan dengan penggunaan Transaksi Pembukaan Rekening melalui D-Bank PRO termasuk namun tidak terbatas pada kesalahan pengisian data Nasabah, perubahan tingkat suku bunga dan proses pembukaan rekening pada hari libur dan/atau email Nasabah diretas oleh pihak ketiga dan digunakan untuk melakukan Transaksi Pembukaan Rekening.

#### **USER ID/ALAMAT EMAIL, PASSWORD, KODE RAHASIA TOKEN, KODE VERIFIKASI, OTP DAN mPIN**

1. Nasabah pengguna D-Bank PRO dapat menggunakan User ID dan Password D-Bank PRO yang dimilikinya untuk mengakses D-Bank PRO Mobile dan D-Bank PRO Web.
2. Bagi Nasabah yang belum memiliki akun D-Bank PRO dapat membuat akun tersebut dengan cara berikut:
  - a. Nasabah Pemegang Kartu Debit/ATM dan Kartu Kredit harus memasukkan data yang diminta pada D-Bank PRO Mobile untuk pembuatan User ID dan Password.
  - b. Kode Verifikasi akan dikirimkan oleh sistem Bank setelah proses validasi atas data dinyatakan berhasil ke nomor telepon selular Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank.
  - c. Pembuatan mPIN dilakukan oleh Nasabah sendiri setelah kode aktivasi berhasil dikirimkan dan divalidasi oleh sistem Bank.
  - d. Setelah proses registrasi/aktivasi D-Bank PRO berhasil melalui D-Bank PRO Mobile, maka fitur Software Token dapat diakses pada D-Bank PRO Mobile dimana Software Token dapat

menghasilkan Kode Rahasia Token yang digunakan untuk otorisasi transaksi pada D-Bank PRO Web.

3. Nasabah yang belum memiliki produk Bank, dapat membuat akun D-Bank PRO menggunakan Alamat Email dan nomor telepon seluler yang aktif pada saat proses pendaftaran produk Bank seperti pembukaan Rekening. OTP akan dikirimkan oleh sistem Bank ke Alamat Email dan/atau nomor telepon seluler Nasabah untuk diinput oleh Nasabah pada D-Bank PRO dan diverifikasi oleh sistem Bank sebagai salah satu validasi atas data Alamat Email dan/atau nomor telepon seluler yang didaftarkan Nasabah pada saat proses pendaftaran produk Bank.
4. Penggunaan User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN merupakan kewenangan Nasabah.
5. Nasabah wajib mengamankan User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN untuk kepentingannya sendiri dengan cara antara lain:
  - a. Melakukan penggantian Password dan mPIN secara berkala.
  - b. Menggunakan User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN dengan hati-hati agar tidak diketahui orang lain.
  - c. Tidak mencatat/menyimpan User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN pada ponsel, benda-benda lainnya atau tempat-tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
  - d. Tidak memberikan User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN pada orang lain termasuk kepada petugas Bank atau anggota keluarga/orang terdekat.
  - e. Tidak menggunakan Password dan mPIN yang mudah ditebak seperti tanggal lahir atau identitas pribadi Nasabah.
  - f. Tidak memberikan atau menolak terhadap penggunaan User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN yang dituntun oleh orang lain atau pihak luar atau pihak Bank.
  - g. Menggunakan komputer/tablet/ponsel milik Nasabah sendiri dalam mengakses D-Bank PRO, jangan menggunakan komputer/tablet/ponsel yang dapat diakses oleh banyak orang.
  - h. Mewaspada upaya penipuan dari oknum yang menyatakan sebagai petugas Bank melalui telepon, faksimili atau email, yang menanyakan data pribadi, termasuk User ID, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi, OTP dan mPIN, karena petugas Bank tidak akan pernah meminta atau menanyakan hal tersebut.
6. Apabila User ID, Password dan mPIN tersebut telah diketahui oleh orang lain, Nasabah wajib segera melakukan perubahan Password atau mengajukan penutupan D-Bank PRO dan melakukan registrasi ulang, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali. Nasabah bertanggung jawab penuh atas segala risiko, kerugian dan akibat yang mungkin timbul, apabila Nasabah terlambat atau lalai melakukan perubahan Password, mPIN atau mengajukan penutupan D-Bank PRO.
7. Jika Nasabah lupa Password atau terdapat data yang berbeda misalnya nomor telepon seluler yang memerlukan pengkinian data Nasabah, maka dapat melakukan pengkinian data di menu Profil D-Bank PRO atau klik Lupa Password sebelum login ke D-Bank PRO. Nasabah juga dapat mengunjungi Cabang Bank terdekat atau hubungi Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)).
8. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) untuk melakukan pertanyaan terkait User ID miliknya sendiri, apabila Nasabah tidak mengingat User ID-nya dengan terlebih dahulu melalui verifikasi kebenaran Nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Nasabah bertanggung jawab atas seluruh instruksi transaksi yang dilakukannya dengan menggunakan Password, OTP, mPIN dan Kode Rahasia Token untuk transaksi melalui D-Bank PRO termasuk segala risiko yang akan timbul.

10. Apabila Kartu Debit/ATM Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan pada Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), Nasabah hanya dapat melakukan transaksi terbatas pada D-Bank PRO sampai Kartu Debit/ATM diganti dan/atau diaktifkan kembali.
11. Nasabah disarankan untuk melakukan pencegahan dan pengamanan terhadap komputer/tablet/ponsel antara lain seperti:
  - a. Update program anti-virus.
  - b. Update operating system.
  - c. Tindakan pencegahan mengakses website yang tidak diinginkan.
12. Nasabah disarankan untuk tidak menggunakan wifi umum untuk mengakses situs D-Bank PRO Web maupun D-Bank PRO Mobile.
13. Nasabah diwajibkan untuk melaporkan kepada Bank melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) / cabang Bank jika mengetahui adanya penyalahgunaan akses D-Bank PRO oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
14. Nasabah disarankan untuk tidak memberikan data/informasi Nasabah dalam bentuk apapun kepada pihak lain yang tidak berkepentingan dan Nasabah diwajibkan untuk melakukan konfirmasi dan melaporkan dengan segera pada Bank jika terdapat tindakan mencurigakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) maupun cabang Bank, situs resmi Bank dan media lainnya yang dapat dipergunakan sebagai media pelayanan Nasabah.
15. Nasabah tidak dapat menggunakan Password yang sama seperti sebelumnya pada saat melakukan penggantian Password pada D-Bank PRO.
16. D-Bank PRO yang tidak digunakan (tidak aktif) oleh Nasabah dalam periode 6 (enam) bulan akan dikategorikan sebagai D-Bank PRO tidak aktif. Pengaktifan D-Bank PRO tidak aktif dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
17. Penggunaan Password, Kode Rahasia Token, OTP, dan mPIN pada D-Bank PRO memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditanda-tangani oleh Nasabah.
18. Nasabah bertanggung jawab penuh atas segala risiko, kerugian dan akibat yang mungkin timbul, apabila terjadi penyalahgunaan Password, Kode Rahasia Token, OTP, dan mPIN oleh Nasabah maupun pihak ketiga.

### **PEMBLOKIRAN LAYANAN D-BANK PRO**

1. Nasabah dengan ini mengetahui dan menyetujui, bahwa Bank berhak memblokir dan/ atau menutup akses D-Bank PRO Nasabah apabila:
  - a. Nasabah salah memasukkan Password/mPIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
  - b. Bank mengetahui atau memiliki cukup alasan dan/atau bukti yang dapat diduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan yang menyangkut Rekening dan/atau D-Bank PRO yang digunakan Nasabah.
  - c. Nasabah telah memberikan data yang diperlukan Bank secara tidak benar/lengkap kepada Bank.
  - d. Nasabah tidak memenuhi atau melakukan pelanggaran terhadap Ketentuan Umum ini.
  - e. Permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan atau Pengadilan atau instansi lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - f. Nasabah tidak melakukan pengaktifan D-Bank PRO sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.

2. Apabila terjadi pemblokiran layanan yang dikarenakan permintaan Nasabah atau kesalahan penginputan *Password* maka Nasabah harus mengajukan *reset Password* melalui Cabang Danamon/Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) tanpa perlu melakukan registrasi ulang. Setelah melakukan reset Password, Password sementara akan dikirim oleh sistem D-Bank PRO ke nomor telepon seluler yang telah terdaftar pada Bank untuk diubah dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) hari setelah menerima SMS Password Sementara.
3. Namun apabila terjadi pemblokiran layanan yang dikarenakan kesalahan penginputan mPIN maka Nasabah harus mengajukan reset mPIN melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) dan wajib melakukan aktivasi ulang melalui D-Bank PRO Mobile.

### **PENGUNAAN SOFTWARE TOKEN**

1. Nasabah dapat mengakses Software Token setelah berhasil melakukan registrasi / aktivasi D-Bank PRO pada telepon seluler Nasabah.
2. Software Token akan terkunci jika Nasabah memasukkan mPIN yang salah pada Software Token sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
3. Software Token juga akan terkunci jika Nasabah memasukkan mPIN yang salah pada saat transaksi melalui D-Bank PRO Mobile atau memasukkan Kode Rahasia Token yang salah pada saat transaksi melalui D-Bank PRO Web sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
4. Jika Software Token terblokir, Nasabah harus menghubungi Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) dengan menggunakan PIN Telepon untuk reset mPIN.
5. Nasabah wajib menjaga dan mengamankan telepon seluler Nasabah yang telah ter-install D-Bank PRO dengan Software Token yang aktif agar tidak disalahgunakan oleh orang lain.

### **PENGUNAAN LAYANAN D-BANK PRO**

#### **A. UMUM**

1. Nasabah harus menggunakan User ID dan Password/Biometric Login untuk mengakses D-Bank PRO Mobile atau D-Bank PRO Web. Untuk keamanan, Bank dapat meminta Nasabah untuk memasukkan Kode Rahasia Token /mPIN untuk melakukan transaksi-transaksi tertentu yang terkait dengan transaksi yang memerlukan keamanan lebih.
2. Nasabah hanya dapat melakukan transaksi atau layanan lainnya melalui D-Bank PRO sepanjang User ID dan Password berhasil divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank.
3. Khusus transaksi yang menggunakan Token, Kode Rahasia Token untuk transaksi D-Bank PRO Web atau mPIN untuk transaksi D-Bank PRO Mobile, yang dimasukkan juga harus dapat berhasil divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank sebelum transaksi diproses oleh Bank.
4. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa D-Bank PRO hanya dapat digunakan untuk jenis-jenis transaksi yang telah ditentukan Bank dan Nasabah harus memenuhi persyaratan serta mematuhi limit/ batasan transaksi yang telah ditentukan oleh Bank.
5. Setiap biaya yang timbul dalam melakukan akses ke D-Bank PRO menjadi tanggung jawab Nasabah.
6. Jika terdapat versi baru atau versi yang berbeda dari *web browser* dan/ atau *software* dan/ atau aplikasi dan/atau *hardware* lainnya yang tersedia untuk D-Bank PRO, maka informasi ini akan disampaikan oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank dan Bank berhak untuk tidak mendukung versi-versi sebelumnya.
7. Jika Nasabah tidak berhasil meningkatkan versi yang dapat mendukung penggunaan D-Bank PRO, maka Bank berhak menolak transaksi yang dilakukan oleh Nasabah. Apabila Nasabah

tidak dapat mengakses seluruh atau sebagian dari fitur D-Bank PRO, Bank tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian tersebut karena tidak memenuhi ketentuan yang berlaku pada D-Bank PRO.

8. Bank dapat sewaktu-waktu menambahkan fitur dan/atau layanan melalui D-Bank PRO dan setiap penambahan fitur dan/atau layanan akan diberitahukan terlebih dulu oleh Bank melalui D-Bank PRO demikian pula syarat dan ketentuan umum yang berlaku untuk setiap penambahan fitur dan atau layanan tersebut.
9. Bank dapat sewaktu-waktu menghentikan, membatasi, mengubah fitur dan/atau layanan melalui D-Bank PRO dan untuk itu Bank akan melakukan pemberitahuan terlebih dulu kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
10. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa Bank hanya melaksanakan transaksi berdasarkan instruksi Nasabah yang disampaikan melalui D-Bank PRO, namun Bank berhak menunda dan/atau membatalkan pelaksanaan D-Bank PRO antara lain:
  - a. Tidak tersedianya dana pada Rekening Nasabah yang terkait dengan D-Bank PRO ini ketika transaksi akan dilaksanakan oleh Bank.
  - b. Rekening dan/ atau D-Bank PRO Nasabah dalam status diblokir serta Kartu Debit/ATM Danamon terblokir atau Rekening Nasabah yang akan di debet telah ditutup.
  - c. Bank mengetahui atau memiliki cukup bukti dan/ alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan transaksi.
  - d. Instruksi yang diberikan Nasabah bertentangan dengan peraturan perbankan dan atau perundang-undangan yang berlaku.
  - e. Pemblokiran rekening atas permintaan instansi yang berwenang.
11. Setiap penundaan dan/atau pembatalan pelaksanaan layanan pada D-Bank PRO akan diinformasikan melalui media komunikasi Bank.
12. Bank akan menyampaikan informasi keamanan bertransaksi secara berkala pada tampilan transaksi D-Bank PRO setelah login dilakukan oleh Nasabah dan selanjutnya Nasabah wajib membaca informasi keamanan tersebut sebelum melakukan transaksi pada fasilitas D-Bank PRO.
13. Nasabah wajib melakukan penginputan transaksi secara manual tanpa bantuan perangkat lunak dan dalam hal terdapat indikasi penginputan transaksi dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak atau perangkat bantu lainnya, maka Bank berhak membatasi transaksi (-transaksi) yang dilakukan oleh Nasabah dan atau mengakhiri D-Bank PRO.
14. D-Bank PRO dapat diakses 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, tetapi Nasabah menyetujui dan memahami bahwa pada waktu tertentu, D-Bank PRO kemungkinan tidak dapat diakses karena sistem dalam proses perbaikan/pemeliharaan (*maintenance*) atau hal lainnya di luar kontrol Bank namun dalam hal terjadi perbaikan atau pemeliharaan (*maintenance*) sistem terhadap D-Bank PRO, hal ini akan diberitahukan terlebih dulu oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank sebelum proses pemeliharaan (*maintenance*) sistem dilakukan.
15. Nasabah diwajibkan untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap kualitas jaringan operator penyedia layanan telpon seluler yang digunakan oleh Nasabah serta keamanan komputer/tablet/telepon seluler yang dipergunakan Nasabah pada saat mengakses D-Bank PRO dan Bank tidak bertanggung jawab atas kegagalan transaksi yang diakibatkan oleh hal-hal tersebut di atas.
16. Nasabah wajib memastikan bahwa perangkat elektronik yang digunakan untuk mengakses D-Bank PRO dirawat secara berkala serta bebas dari virus dan/atau piranti lunak apapun yang dapat menimbulkan gangguan terhadap sistem perangkat elektronik yang digunakan Nasabah maupun sistem Bank.
17. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) jika terdapat gangguan yang terkait dengan Transaksi Perbankan atau pertanyaan/informasi mengenai penggunaan D-Bank PRO.

18. Hak penggunaan D-Bank PRO tidak boleh dialihkan, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya, kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.
19. Apabila Kartu ATM/Debit Danamon Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan pada Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), maka Nasabah hanya dapat mengakses dan menggunakan D-Bank PRO berupa transaksi antar rekening Bank, dan transaksi tertentu lainnya sesuai ketentuan Bank, sampai Kartu Debit / ATM Danamon dan/atau diaktifkan kembali.
20. Apabila Kartu Kredit Nasabah hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya, maka Nasabah hanya dapat mengakses dan menggunakan D-Bank PRO tertentu sesuai ketentuan Bank, sampai Kartu Kredit diaktifkan kembali.

## **B. LAYANAN TRANSAKSI NON-FINANSIAL**

1. Pelaksanaan Transaksi Non-Finansial oleh Bank tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
2. Setiap Transaksi Non-Finansial yang dilakukan melalui D-Bank PRO akan tercatat pada sistem Bank.
3. Nasabah dapat melakukan perubahan data diri yaitu nomor telepon seluler, Alamat Email, alamat surat menyurat, alamat kantor, nomor telepon rumah, dan nomor telepon kantor melalui D-Bank PRO.
4. Perubahan data diri ini hanya dapat dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh Nasabah.
5. Untuk setiap perubahan data diri yang dilakukan Nasabah, Nasabah akan mendapatkan notifikasi berupa *pop-up message*, *push-notification*, email, dan SMS (SMS hanya berlaku untuk perubahan nomor telepon seluler).
6. Blokir dapat bersifat sementara atau permanen, di mana;
  - a. Blokir sementara yaitu pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon melalui D-Bank PRO selama periode tertentu sesuai dengan kebutuhan Nasabah.
  - b. Blokir permanen yaitu pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon melalui D-Bank PRO secara permanen dan seterusnya sehingga kartu tersebut sudah tidak dapat digunakan oleh Nasabah.
7. Kartu Debit/ATM Danamon yang terblokir permanen dan sementara tidak bisa dipakai untuk melakukan transaksi. Kartu Debit/ATM Danamon yang terblokir sementara dapat dibuka kembali blokirnya melalui D-Bank PRO dalam jangka 30 (tiga puluh) menit sejak pemblokiran dilakukan. Untuk Kartu Debit/ATM Danamon yang terblokir permanen, Nasabah tidak dapat membuka blokirnya sehingga harus mendapatkan Kartu Debit/ATM Danamon pengganti.
8. Untuk blokir/buka blokir yang dilakukan Nasabah, Nasabah akan mendapatkan notifikasi berupa *pop-up message*, *push-notification*, dan email.
9. Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening sesuai dengan jenis rekening yang tersedia pada D-Bank PRO.
10. Nasabah dapat melakukan pengaktifan kembali terhadap Rekening Dormant melalui D-Bank PRO.
11. Nasabah yang melakukan pengaktifan kembali Rekening Dormant akan diminta untuk memasukkan mPIN yang terdiri dari 6 (enam) digit sebagai tanda persetujuan kepada Bank untuk melakukan perubahan status Rekening Dormant menjadi Rekening aktif.
12. Dalam hal Rekening Dormant yang telah diaktifkan kembali namun tidak memiliki aktivitas transaksi selain biaya administrasi dan bunga simpanan, selama periode tertentu yang ditetapkan oleh Bank, maka Bank berhak mengubah kembali status Rekening aktif menjadi Rekening Dormant.

13. Untuk setiap transaksi aktivasi Rekening Dormant yang dilakukan Nasabah, Nasabah akan mendapatkan notifikasi berupa *pop-up message*, *push-notification*, email, dan SMS (SMS hanya berlaku untuk perubahan nomor telepon seluler).

### C. LAYANAN TRANSAKSI FINANSIAL

1. Dalam melakukan Transaksi Finansial, Nasabah memerlukan Software Token.
2. Rekening (-Rekening) yang dapat diakses adalah Rekening (-Rekening) (sebagai sumber rekening dana) pada Bank yang terdaftar dalam 1 (satu) kode identifikasi Nasabah termasuk Rekening join account dengan tipe OR.
3. Nasabah wajib menyediakan saldo yang cukup dalam Rekening Nasabah sebelum Bank melakukan instruksi Transaksi Finansial. Bank berhak tidak melakukan instruksi Nasabah bilamana dana yang tersedia pada Rekening Nasabah tidak mencukupi untuk melakukan instruksi Nasabah maupun karena sebab-sebab lain yang terjadi di luar kendali Bank.
4. Dalam menggunakan D-Bank PRO, Nasabah wajib memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan instruksi yang diberikan (termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk Transaksi Finansial telah diisi/diberikan secara lengkap dan benar) sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank. Nasabah dengan ini menyatakan menjamin dan bertanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau resiko yang timbul akibat kelalaian, ketidaktepatan dan/atau ketidaklengkapan data/atau perintah/instruksi yang disampaikan Nasabah ke Bank.
5. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem yang tersedia akan selalu melakukan konfirmasi atas setiap data/informasi yang telah dimasukkan oleh Nasabah.
6. Nasabah wajib memasukkan Kode Rahasia Token pada D-Bank PRO Web dan mPIN pada D-Bank PRO Mobile sebagai tanda persetujuan atas instruksi Transaksi Finansial dan pada saat yang bersamaan sistem akan menyimpan data/informasi yang telah disetujui Nasabah dan akan tersimpan pada pusat data Bank. Data/informasi tersebut merupakan data yang benar dan sah yang diterima Bank dan merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan Transaksi Finansial.
7. Setiap transaksi yang dilakukan melalui D-Bank PRO tidak dapat dibatalkan kembali dengan alasan apapun.
8. Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank atas setiap perubahan data/keterangan/informasi dan hal-hal lain yang berbeda dari data/keterangan yang pernah diberikan kepada Bank. Kelalaian Nasabah tidak memberitahukan perubahan tersebut kepada Bank, merupakan tanggung jawab Nasabah.
9. Dalam hal Transaksi Finansial dengan tanggal efektif pada tanggal yang akan datang atau Transaksi Finansial berkala, maka Nasabah diberi kesempatan untuk membatalkan transaksi tersebut dengan melakukan pembatalan transaksi melalui D-Bank PRO selambat-lambatnya 1 (satu) hari kalendar sebelum tanggal efektif transaksi yang bersangkutan.
10. Setiap instruksi Transaksi Finansial dari Nasabah atas transaksi yang berhasil dilakukan oleh Bank, maka Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi sebagai bukti yang mengikat Bank bahwa transaksi tersebut telah dilakukan oleh Bank yang dikirimkan ke Alamat Email Nasabah yang didaftarkan pada D-Bank PRO.
11. Apabila terdapat penolakan akseptasi/retur, maka dana akan dikembalikan oleh Bank dengan mengkredit rekening asal pendebitan sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Bank setelah dipotong biaya-biaya transaksi transfer tersebut. Atas kerugian yang timbul akibat retur sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
12. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut, tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.

#### **D. BATASAN TRANSAKSI FINANSIAL**

1. Transaksi Finansial yang dapat dilakukan oleh Nasabah mengikuti layanan yang dapat disediakan oleh Bank dan dapat berubah sesuai dengan kondisi Bank.
2. Besarnya limit Transaksi Finansial per hari adalah sesuai dengan ketentuan pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
3. Limit Transaksi Finansial D-Bank PRO merupakan limit yang terpisah dari limit layanan e-channel lainnya dengan tetap memperhatikan limit keseluruhan layanan e-channel yang ditetapkan oleh Bank dan dapat dilihat pada media yang tersedia pada Bank.
4. Nasabah dengan ini memberikan persetujuan kepada Bank bahwa Bank atas pertimbangannya sendiri berhak dan berwenang setiap saat mengubah besarnya limit Transaksi Finansial dan setiap perubahan atas besarnya limit Transaksi Finansial akan disampaikan oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

#### **E. PEMINDAHBUKUAN (DENGAN MATA UANG YANG SAMA ATAU BERBEDA)**

1. Pindah Buku dalam mata uang Rupiah maupun mata uang asing yang tersedia pada Bank (dalam mata uang yang sama dan mata uang yang berbeda) dapat dilakukan Nasabah selaku pengirim melalui D-Bank PRO.
2. Bank akan melaksanakan perintah Pindah Buku setelah data terkait pelaksanaan Pindah Buku diterima secara lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank dan pendebitan akan dilakukan pada saat transaksi Pindah Buku dilaksanakan dan dikirimkan pada rekening penerima.
3. Sistem Bank akan melaksanakan Pindah Buku sesuai data yang telah dimasukkan oleh Nasabah melalui D-Bank PRO termasuk mengirimkan berita-berita yang berhubungan dengan Pindah Buku dengan menggunakan kata-kata, kode atau angka yang jelas (bila ada) dengan tetap memperhatikan dan tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebiasaan yang berlaku pada Bank.
4. Apabila diperlukan, Bank atas persetujuan Nasabah berhak meminta keterangan tambahan (termasuk namun tidak terbatas pada dokumen/surat terkait lainnya) dengan cara melakukan verifikasi dan konfirmasi kepada Nasabah terkait dengan transaksi yang dilakukan.
5. Pindah Buku Dalam Mata Uang Yang Sama (*Same Currency*):
  - a. Pindah Buku *Same Currency* adalah transaksi pemindahbukuan uang atas instruksi Nasabah ke rekening sendiri atau pihak lain yang ada di Bank dalam mata uang yang sama dengan rekening asal pendebitan.
  - b. Pindah Buku *Same Currency* dapat dilakukan untuk transaksi sekarang (*Immediate*), mendatang (*future dated*) dan berkala (*recurring*) selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
6. Pindah Buku Dalam Mata Uang Yang Berbeda (*Cross Currency*):
  - a. Pindah Buku *Cross Currency* adalah transaksi pemindahbukuan uang atas instruksi Pengirim ke rekening sendiri (*Transaksi Valas*) atau Pihak lain (*Transfer Valas*) yang ada di Bank dalam mata uang yang berbeda dengan rekening asal pendebitan.
  - b. Pindah Buku *Cross Currency* hanya dapat dilakukan untuk transaksi sekarang (*Immediate*) dengan menggunakan valuta (*nilai*) pada saat dilakukan eksekusi transaksi, dimana dana akan didebit oleh Bank sepanjang dana yang tersedia pada rekening mencukupi.

- c. Transaksi Pindah Buku *Cross Currency* hanya dapat dilakukan pada Batas Waktu Instruksi/Transaksi.
  - d. Pengirim setuju bahwa pelaksanaan transaksi *Cross Currency* tunduk pada regulasi yang berlaku termasuk bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
  - e. Transaksi *Cross Currency* dapat dilakukan dengan kondisi sebagai berikut:
    - 1. Transaksi yang dapat dilakukan adalah:
      - a) Transaksi dari mata uang asing ke mata uang rupiah.
      - b) Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing lainnya yang tersedia pada Bank.
    - 2. Transaksi *Cross Currency* tidak diperbolehkan antara mata uang rupiah terhadap mata uang asing.
    - 3. Transaksi yang dilakukan pada Hari Kerja Bank dalam batas waktu transaksi akan diproses pada Hari Kerja yang sama. Transaksi di luar batas waktu transaksi tidak akan diproses.
    - 4. Transaksi dinyatakan berhasil apabila dana/rekening Nasabah telah didebit oleh Bank. Kurs Bank yang berlaku adalah kurs pada saat Nasabah menyetujui eksekusi transaksi melalui D-Bank PRO dengan klik tombol "Kirim".
7. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
- a. menolak melaksanakan perintah pemindahbukuan jika Nasabah menolak untuk melengkapi data terkait perintah pemindahbukuan dan/atau Nasabah menolak memberikan informasi lainnya yang dibutuhkan (sesuai prosedur yang berlaku pada Bank) atau karena dana tidak cukup tersedia atau karena rekening tidak aktif termasuk namun tidak terbatas jika Nasabah melakukan pemindahbukuan yang melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo rekening Nasabah menjadi debit (*overdraft/cerukan*) tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah terjadi debit (*overdraft/cerukan*) maka Nasabah setuju dan bersedia membayar bunga *overdraft* sesuai ketentuan yang berlaku;
  - b. menolak transaksi pemindahbukuan akibat dari rekening baik pengirim maupun penerima terblokir karena terdapat permintaan dari otoritas yang berwenang (antara lain: PPATK atau instansi lain yang berwenang) dan/atau aparat penegak hukum sesuai regulasi yang berlaku atau berdasarkan penetapan/putusan pengadilan;
  - c. membebaskan biaya sehubungan dengan pelaksanaan pemindahbukuan oleh Bank, maupun biaya-biaya lainnya yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan perintah pemindahbukuan. Dan biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebankan sesuai dengan perintah Nasabah. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
  - d. mengubah syarat dan ketentuan terkait pemindahbukuan dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
8. Nasabah dengan ini setuju bahwa perintah Pindah Buku yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Nasabah pada saat Bank menerima perintah Pindah Buku tersebut dan perintah Pindah Buku tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.
9. Nasabah setuju dan dengan ini bertanggung jawab sepenuhnya atas segala tuntutan, gugatan, dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pengirim sendiri), serta dari tanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan risiko yang mungkin timbul, baik karena:
- a. kelalaian Nasabah dalam melengkapi perintah Pindah Buku;

- b. adanya penolakan oleh Bank sebagaimana yang telah disebutkan di atas;
  - c. setiap penurunan nilai nominal yang ditransaksikan karena pajak atau pungutan atau depresiasi; atau
  - d. ketidak-tersediaan mata uang yang diinstruksikan untuk ditransfer karena pembatasan konversi atau transfer, adanya permintaan/pelaksanaan kekuasaan militer atau perebutan kekuasaan, tindakan perang atau pemogokan sipil atau sebab lainnya yang berada di luar kendali Bank.
10. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum D-Bank PRO, Pengirim dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada peraturan perundangan yang berlaku di negara Republik Indonesia, serta semua peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan transaksi pemindahbukuan, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari, serta kelaziman dalam praktek perbankan.

#### **F. TRANSFER RUPIAH ANTAR BANK (IBFT ONLINE, SKN, RTGS) & PEMBAYARAN**

1. Transaksi pengiriman uang (transfer) dalam mata uang Rupiah dapat dilakukan Nasabah selaku Pengirim melalui D-Bank PRO.
2. Bank akan melaksanakan perintah transfer setelah data terkait pelaksanaan transfer diterima secara lengkap dan benar, dana yang tersedia pada rekening cukup tersedia dan telah efektif serta memenuhi ketentuan perundangan yang berlaku dan selanjutnya Bank akan melaksanakan pengaksepan perintah transfer pada saat Bank telah berhasil mendebit rekening Pengirim pada Bank.
3. Apabila diperlukan, Bank atas persetujuan Nasabah berhak meminta keterangan tambahan (termasuk namun tidak terbatas pada dokumen/surat terkait lainnya) dengan cara melakukan verifikasi dan konfirmasi kepada Nasabah terkait dengan transaksi.
4. Sistem Bank akan melaksanakan transfer dana sesuai data yang telah diinput oleh Nasabah selaku Pengirim melalui D-Bank PRO termasuk mengirimkan berita-berita yang berhubungan dengan transfer dana dengan menggunakan kata-kata, kode atau angka yang jelas (bila ada) dengan tetap memperhatikan dan tunduk pada peraturan perundangan dan ketentuan Bank yang berlaku.
5. Transfer Dalam Rupiah (SKN/RTGS/Online Melalui Jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA):
  - a. Transaksi transfer dalam Rupiah dapat dilakukan dengan menggunakan sistem layanan SKN (Sistem Kliring Nasional) atau sistem layanan RTGS (*Real-Time Gross Settlement*) atau secara Online melalui jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA.
  - b. Transaksi yang dilakukan di luar batas waktu transaksi untuk jenis layanan SKN dan RTGS akan diproses dan didebit pada Hari Kerja berikutnya, sedangkan untuk jenis layanan Online melalui jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA, transaksi dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
6. Bank berhak untuk dan dengan ini diberi wewenang/kuasa penuh untuk mengambil tindakan-tindakan yang lazim berdasarkan ketentuan ini, antara lain: mempergunakan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir, dan/atau melaksanakan transfer dari tempat yang ditentukan oleh Bank dalam hal terjadi gangguan pada sistem operasional Bank, serta melakukan konfirmasi dengan pihak terkait.
7. Nasabah selaku Pengirim dengan ini setuju bahwa perintah transfer yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Pengirim pada saat Bank menerima perintah transfer tersebut dan perintah transfer tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.
8. Nasabah selaku Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
  - a. menolak melaksanakan perintah transfer jika Nasabah selaku Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait perintah transfer dan/atau Nasabah selaku Pengirim menolak memberikan informasi lainnya yang dibutuhkan (sesuai prosedur yang berlaku pada

- Bank) atau karena dana tidak cukup tersedia atau karena rekening tidak aktif termasuk jika Nasabah selaku Pengirim melakukan transfer yang melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo rekening Nasabah selaku Pengirim menjadi debet (overdraft/cerukan) tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah terjadi debet (overdraft/cerukan) maka Nasabah setuju dan bersedia membayar bunga overdraft sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. membatalkan transaksi transfer atau menghentikan sementara/menunda atau memblokir atau meretur transaksi transfer jika terdapat permintaan dari otoritas yang berwenang (antara lain: PPATK atau instansi lain yang berwenang) dan/atau aparat penegak hukum sesuai regulasi yang berlaku atau melakukan pembatalan perintah transfer berdasarkan penetapan/putusan pengadilan;
  - c. memberikan data Nasabah selaku Pengirim terkait transaksi transfer jika terdapat permintaan dari Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir;
  - d. membebaskan biaya sehubungan dengan pelaksanaan transfer oleh Bank, antara lain biaya transfer, faksimili, teleks dan/atau komisi, jasa-jasa Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima akhir maupun biaya-biaya lainnya yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan/pembatalan perintah transfer. Biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebankan sesuai dengan perintah Nasabah selaku Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
  - e. melakukan pendebitan kembali atas Perintah Transfer Dana jika pendebitan rekening di awal tidak berhasil dilakukan oleh karena proses sistem terputus atau kerusakan sistem lainnya, dimana dana telah berhasil dikreditkan ke rekening Penerima atau diteruskan ke Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir;
  - f. mengubah syarat dan ketentuan umum terkait transfer dan pembayaran, yang akan diberitahukan oleh Bank sesuai ketentuan yang berlaku.
9. Dalam hal terdapat penolakan akseptasi atau retur, Pengirim dengan ini setuju bahwa dana akan dikembalikan oleh Bank kepada Pengirim sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada Bank dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
10. Pengirim bertanggung jawab atas segala kewajiban, tuntutan, gugatan dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pengirim sendiri maupun Penerima), serta bertanggung-jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau risiko yang timbul karena:
- a. kelalaian Pengirim dalam melengkapi perintah transfer;
  - b. transfer terlambat atau tidak diterima atau ditolak oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir karena Pengirim telah lalai/keliru dalam memberikan perintah transfer atau karena alasan apapun di luar kendali Bank (termasuk namun tidak terbatas pada terjadinya kerusakan/cacat/kesalahan/gangguan/kekurangan/kehilangan dalam pengiriman perintah transfer maupun berita baik yang disampaikan melalui faksimili, teleks, swift, atau media lainnya, ataupun karena kesalahan yang dilakukan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir);
  - c. instruksi yang dikirimkan Bank tidak dijalankan/ditunda oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir kecuali terdapat hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh Bank sesuai dengan regulasi yang berlaku;
  - d. terjadi penghentian sementara atau penundaan atau pemblokiran atau retur sesuai ketentuan regulasi yang berlaku;
  - e. adanya pembatalan perintah transfer oleh Pengirim;

- f. setiap penurunan nilai nominal yang ditransaksikan karena pajak atau pungutan atau depresiasi; atau
- g. ketidak-tersediaan mata uang yang diinstruksikan untuk ditransfer karena pembatasan konversi atau transfer, adanya permintaan/pelaksanaan kekuasaan militer atau perebutan kekuasaan, tindakan perang atau pemogokan sipil atau sebab lainnya yang berada di luar kendali Bank.

## G. BI FAST

1. Ketentuan dalam melakukan transaksi transfer dana melalui layanan BI Fast adalah sebagai berikut:
  - a. Sebelum dapat menggunakan layanan BI Fast pada Bank, Nasabah wajib memastikan bahwa nomor rekening atau nomor telepon seluler atau Alamat Email Penerima Dana telah terdaftar pada bank penerima.
  - b. Untuk dapat menggunakan layanan BI Fast dalam penerimaan dana dari bank lain, Nasabah wajib melakukan Pendaftaran Proxy pada Bank.
  - c. Nasabah selaku Pengirim Dana hanya dapat melakukan transaksi transfer dana ke bank lain yang merupakan peserta BI Fast melalui nomor rekening atau nomor telepon seluler atau Alamat Email.
  - d. Dalam hal Proxy Penerima Dana sudah terdaftar pada BI Fast, maka sistem Bank akan melaksanakan instruksi transfer dari Nasabah setelah Nasabah melakukan konfirmasi terhadap data Penerima Dana melalui D-Bank PRO.
  - e. Dalam hal transaksi transfer dana melalui layanan BI Fast pada D-Bank PRO telah dilakukan, maka Nasabah dapat melihat histori transaksi atas transaksi transfer BI Fast tersebut pada menu 'Histori Transaksi' di D-Bank PRO. Bank akan mengirimkan email notifikasi atas transaksi transfer dana melalui layanan BI Fast ke Alamat Email Nasabah yang terdaftar di Bank dan juga melalui *push notification* yang dapat dilihat pada telepon seluler Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di D-Bank PRO.
  - f. Layanan BI Fast tidak berlaku untuk transaksi transfer dana sesama Nasabah di Bank.
  - g. Transaksi transfer dana melalui BI Fast dapat dilakukan 24 jam sehari, 7 hari seminggu.
  - h. Dana yang ditransfer oleh Nasabah akan diterima secara *real-time* pada rekening Penerima Dana.
  - i. Ketentuan terkait dengan transaksi transfer Rupiah antar bank lainnya mengacu kepada butir F. Transfer Rupiah Antar Bank **(IBFT Online, SKN, RTGS) & Pembayaran**.
2. Pada menu 'Pengaturan BI Fast', Nasabah dapat melihat Daftar Proxy BI Fast, melakukan Daftar Proxy BI Fast, Ubah Proxy BI Fast, Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast, dan Porting Proxy BI Fast.
3. Nasabah dapat melihat Daftar Proxy BI Fast Bank dan juga Daftar Proxy BI Fast yang telah terdaftar di bank lain. Proxy bank lain yang dapat ditampilkan pada D-Bank PRO hanya Proxy yang terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank.
4. Ketentuan dalam melakukan Daftar Proxy BI Fast pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
  - a. Hanya nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang telah terdaftar dalam sistem Bank yang dapat didaftarkan sebagai Proxy BI Fast.
  - b. Nasabah wajib memastikan nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang akan didaftarkan sebagai Proxy BI Fast adalah nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang telah didaftarkan pada sistem Bank. Dalam hal Nasabah ingin mengubah nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email tersebut, maka Nasabah harus melakukan pengkinian data terlebih dahulu melalui Hello Danamon (1-500-090 atau Cabang Bank).

- c. Dalam proses transaksi Daftar Proxy BI Fast, Bank akan mengirimkan Kode Verifikasi ke nomor telepon seluler atau Alamat Email yang Nasabah pilih untuk didaftarkan sebagai Proxy BI Fast pada D-Bank PRO dengan demikian Nasabah harus memastikan nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang akan didaftarkan sebagai Proxy BI Fast adalah nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email valid dan aktif. Kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran dan kelengkapan nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang akan didaftarkan sebagai Proxy BI Fast akan berakibat Nasabah tidak akan menerima Kode Verifikasi yang dikirimkan oleh Bank ke nomor telepon seluler atau Alamat Email yang digunakan pada transaksi Daftar Proxy BI Fast.
  - d. Nasabah dapat memilih rekening Tabungan atau Giro Bank yang aktif untuk ditautkan dengan nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email saat melakukan Daftar Proxy BI Fast.
  - e. Dalam hal transaksi Daftar Proxy BI Fast pada D-Bank PRO telah berhasil, maka Bank akan mengirimkan email notifikasi atas transaksi Daftar Proxy BI Fast yang berhasil ke Alamat Email Nasabah yang terdaftar di Bank dan juga melalui *push notification* yang dapat dilihat pada telepon seluler Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di D-Bank PRO.
  - f. Satu Proxy (nomor telepon seluler atau Alamat Email) Nasabah hanya dapat ditautkan ke satu nomor rekening Tabungan atau Giro Bank, namun satu nomor rekening Tabungan atau Giro Bank dapat ditautkan ke satu atau lebih Proxy (nomor telepon seluler dan Alamat Email) Nasabah.
5. Ketentuan dalam melakukan Ubah Proxy BI Fast pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
- a. Nasabah dapat mengubah rekening Tabungan atau Giro Bank yang ditautkan dengan Proxy nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang terdaftar di Bank dengan cara memilih tombol 'Ubah' pada layar detail Proxy yang ingin diubah yang terdapat pada menu 'Pengaturan BI Fast'.
  - b. Dalam hal transaksi Ubah Proxy BI Fast pada D-Bank PRO telah berhasil, maka Bank akan mengirimkan email notifikasi atas transaksi Ubah Proxy BI Fast yang berhasil ke Alamat Email Nasabah yang terdaftar di Bank dan juga melalui *push notification* yang dapat dilihat pada telepon seluler Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di D-Bank PRO.
  - c. Jika Nasabah melakukan penutupan atas rekening Tabungan atau Giro Bank yang sebelumnya telah ditautkan kepada Proxy nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email, maka Nasabah diharuskan mengubah rekening Tabungan atau Giro yang terdaftar pada Proxy tersebut. Kelalaian Nasabah dalam mengubah nomor rekening yang sudah ditutup (tidak aktif) pada Proxy Nasabah akan berakibat Nasabah tidak dapat menerima dana yang ditransfer dari bank lain yang menggunakan layanan BI Fast.
6. Ketentuan dalam melakukan Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
- a. Nasabah dapat melakukan penghapusan/*unreg* Proxy nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang terdaftar di Bank dengan cara memilih tombol 'Hapus' pada layar detail Proxy yang ingin dihapus yang terdapat pada menu 'Pengaturan BI Fast'.
  - b. Dalam hal transaksi Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast pada D-Bank PRO telah berhasil, maka Bank akan mengirimkan email notifikasi atas transaksi Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast yang berhasil ke Alamat Email Nasabah yang terdaftar di Bank dan juga melalui *push notification* yang dapat dilihat pada telepon seluler Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di D-Bank PRO.
  - c. Proxy nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email Nasabah yang telah dihapus/*unreg* tidak lagi tersimpan di dalam sistem BI Fast dan tidak dapat menjadi tujuan pengiriman dana dari bank lain yang dilakukan melalui layanan BI Fast.
  - d. Nasabah dapat mendaftarkan kembali nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang sudah pernah dihapus/*unreg* sebelumnya sebagai Proxy BI Fast pada D-Bank PRO.

7. Ketentuan dalam melakukan Porting Proxy BI Fast pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
  - a. Nasabah dapat memindahkan Proxy yang terdaftar di bank lain menjadi Proxy Bank dengan cara memilih tombol 'Pindahkan ke Danamon' pada layar detail Proxy bank lain yang ingin diporting yang terdapat pada menu 'Pengaturan Proxy BI Fast'.
  - b. Dalam hal transaksi Porting Proxy BI Fast pada D-Bank PRO telah berhasil, maka Bank akan mengirimkan email notifikasi atas transaksi Porting Proxy BI Fast yang berhasil ke Alamat Email Nasabah yang terdaftar di Bank dan juga melalui *push notification* yang dapat dilihat pada telepon seluler Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di D-Bank PRO.
  - c. Syarat Proxy yang terdaftar di bank lain yang dapat diporting ke Proxy Bank adalah sebagai berikut:
    1. Proxy bank lain terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank.
    2. Data nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email pada Proxy yang terdaftar di bank lain sama dengan data nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang terdaftar pada sistem Bank.
    3. Jika data nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email pada Proxy yang terdaftar di bank lain berbeda dengan data nomor telepon seluler dan/atau Alamat Email yang terdaftar pada sistem Bank, maka Nasabah hanya akan dapat melihat data Proxy tersebut tanpa bisa melakukan Porting Proxy ke Bank.

#### **H. TRANSFER DANA DALAM VALUTA ASING KE BANK LAIN (DENGAN MATA UANG ASING YANG SAMA DAN/ATAU MATA UANG ASING YANG BERBEDA)**

1. Bank akan melaksanakan perintah transfer setelah data terkait pelaksanaan transfer diterima secara lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
2. Transfer yang menggunakan mata uang asing (valas) mengikuti ketentuan kurs yang berlaku pada Bank pada saat transaksi dilaksanakan oleh Nasabah selaku Pengirim.
3. Dalam hal transfer dilakukan dalam mata uang asing yang berbeda dengan mata uang rekening debitasi, maka akan dilakukan jual/beli ke dalam mata uang rupiah terlebih dahulu, dan selanjutnya akan dilakukan jual/beli ke mata uang asing rekening yang menjadi tujuan transfer.
4. Sistem Bank akan melaksanakan transfer dana sesuai data yang telah diinput oleh Nasabah (Pengirim) melalui D-Bank PRO termasuk mengirimkan berita-berita yang berhubungan dengan transfer dana dengan menggunakan kata-kata, kode atau angka yang jelas (bila ada) dengan tetap memperhatikan dan tunduk pada Peraturan Perundangan yang berlaku dan kebijakan yang berlaku pada Bank.
5. Transaksi transfer dalam mata uang asing (Remittance) berlaku ketentuan sebagai berikut:
  - a. Jenis layanan transaksi transfer dalam valas hanya dapat dilakukan untuk transaksi sekarang (Immediate) dengan menggunakan valuta (nilai) pada saat dilakukannya transaksi, dimana dana akan didebit oleh Bank sepanjang dana yang tersedia pada rekening mencukupi dan pendebitan akan dilakukan pada saat transaksi transfer dana dilaksanakan dan dikirimkan pada rekening Penerima.
  - b. Jenis transaksi transfer dalam valas yang dapat dilakukan adalah:
    1. Transaksi dari mata uang Rupiah ke mata uang asing yang tersedia pada Bank.
    2. Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing dengan mata uang yang sama.
    3. Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing lainnya dengan mata uang yang berbeda yang tersedia pada Bank.

- c. Transaksi transfer dalam valas hanya dapat dilakukan pada Batas Waktu Instruksi/Transaksi dan Nasabah/Pengirim memahami dan menyetujui bahwa pelaksanaan transaksi yang terkait dengan valas tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Nasabah/Pengirim bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
  - d. Transaksi transfer dalam valas yang dilakukan dalam batas waktu transaksi akan diproses pada Hari Kerja yang sama. Transaksi di luar batas waktu transaksi tidak dapat dilakukan.
  - e. Transaksi transfer valas dari mata uang Rupiah ke mata uang asing dengan tujuan Bank dalam wilayah Republik Indonesia dapat dilakukan dalam kondisi pengirim dan penerima merupakan individu yang sama (identik).
  - f. Transaksi transfer valas dari mata uang Rupiah ke mata uang asing tunduk pada peraturan perbankan dan/atau peraturan perundangan yang berlaku dan kumulasi nilai pembelian valuta asing terhadap Rupiah dalam satu bulan tidak melebihi USD 100.000,00 (seratus ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalen, sebagaimana diatur dalam peraturan perbankan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
6. Bank berhak untuk dan dengan ini diberi wewenang/kuasa penuh untuk mengambil tindakan-tindakan yang lazim berdasarkan ketentuan Bank, antara lain: menggunakan Bank Koresponden, Agen atau Sub Agen, dan/atau melaksanakan Transfer dari tempat yang ditentukan oleh Bank dalam hal terjadi gangguan pada sistem operasional Bank.
  7. Pengirim dengan ini memahami dan menyetujui bahwa perintah transfer yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Pengirim pada saat Bank menerima perintah transfer tersebut dan perintah transfer tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.
  8. Dalam hal terdapat penolakan akseptasi atau retur, Nasabah/Pengirim dengan ini memahami dan menyetujui bahwa dana akan dikembalikan oleh Bank dengan mengkredit rekening asal pendebitan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
  9. Pelaksanaan transfer dana tunduk pada ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku dari Negara Bank Pembayar di mana pembayaran akan dilaksanakan, termasuk namun tidak terbatas pada Ketentuan Pembatasan Pertukaran Valuta dari Pemerintah atau pembatasan lainnya yang berlaku di D-Bank PRO pada saat perintah bayar diterima Bank.
  10. Apabila diperlukan, Bank atas persetujuan Nasabah/Pengirim berhak meminta keterangan tambahan (termasuk namun tidak terbatas pada dokumen/surat terkait lainnya) dengan cara melakukan verifikasi dan konfirmasi kepada Nasabah/Pengirim terkait dengan transaksi.
  11. Bank berhak menghentikan atau membatalkan transaksi transfer dalam valas Nasabah/Pengirim apabila Nasabah/Pengirim tidak memenuhi ketentuan pembatasan pertukaran valuta dari Pemerintah dan/atau pembatasan lainnya dan/atau ketentuan pemerintah/perbankan lainnya yang terkait dengan transaksi yang berlaku di D-Bank PRO pada saat perintah bayar dilaksanakan.
  12. Nasabah/Pengirim dengan ini setuju untuk memenuhi persyaratan/prosedur yang berlaku untuk transaksi transfer, termasuk menginput informasi tambahan sehubungan kegiatan lalu lintas devisa sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia atau instansi lain yang berwenang, apabila nominal transaksi transfer keluar (*outgoing transfer*) dalam valuta asing di atas USD 10.000,00 (sepuluh ribu dollar Amerika Serikat) atau ekuivalen atau jumlah-jumlah yang ditentukan dalam regulasi yang berlaku. Pengirim dengan ini menjamin bahwa setiap data dan keterangan/informasi yang telah diinput adalah benar, lengkap dan sah.
  13. Nasabah Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
    - a. menolak melaksanakan Perintah Transfer Dana jika Nasabah/Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait Perintah Transfer Dana dan/atau Nasabah/Pengirim menolak

- memberikan informasi lainnya yang dibutuhkan (sesuai prosedur yang berlaku pada Bank) atau karena dana tidak cukup tersedia atau karena rekening tidak aktif termasuk namun tidak terbatas jika Nasabah/Pengirim melakukan transfer dana yang melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo rekening Nasabah/Pengirim menjadi debit (overdraft/cerukan) tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah/Pengirim terjadi debit (overdraft/cerukan) maka Nasabah/Pengirim memahami, menyetujui dan bersedia membayar bunga overdraft sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. membatalkan transaksi transfer dana atau menghentikan sementara/menunda atau memblokir atau meretur transaksi transfer dana jika terdapat permintaan dari otoritas yang berwenang (antara lain: PPATK atau instansi lain yang berwenang) dan/atau aparat penegak hukum sesuai regulasi yang berlaku atau melakukan pembatalan perintah transfer dan/atau transfer berdasarkan penetapan/putusan pengadilan;
  - c. menolak pelaksanaan transfer dana jika Penyelenggara Penerima tidak bersedia melaksanakan perintah transfer atau menunda pengkreditan jika terkait dengan aturan/regulasi di negara Penyelenggara Penerima Akhir (misal: adanya ketentuan pembatasan transaksi atau devisa) atau Penerima belum memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh regulasi atau Penyelenggara Penerima Akhir; memberikan data Pengirim terkait transaksi transfer jika terdapat permintaan dari Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir;
  - d. membebaskan biaya sehubungan dengan pelaksanaan transfer oleh Bank, antara lain biaya transfer, faksimili, teleks dan/atau komisi, jasa-jasa Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir, biaya retur maupun biaya-biaya lainnya yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan/pembatalan perintah transfer. Biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebankan sesuai dengan perintah Nasabah/Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
  - e. mengubah syarat dan ketentuan mengenai transfer dana dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14. Nasabah/Pengirim setuju dan dengan ini bertanggung jawab sepenuhnya atas segala tuntutan, gugatan, dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Nasabah/Pengirim sendiri), serta dari tanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan risiko yang mungkin timbul, baik karena:
- a. kelalaian Nasabah/Pengirim dalam melengkapi Perintah Transfer Dana;
  - b. transfer terlambat atau tidak diterima atau ditolak oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir karena Nasabah/Pengirim telah lalai/keliru dalam memberikan perintah transfer atau karena ada pembatasan devisa atau karena alasan apapun di luar kendali Bank (termasuk namun tidak terbatas pada terjadinya kerusakan/cacat/kesalahan/gangguan/kekurangan/kehilangan dalam pengiriman perintah transfer maupun berita baik yang disampaikan melalui faksimili, teleks, swift, BI-RTGS, atau media lainnya, ataupun karena kesalahan yang dilakukan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir);
  - c. instruksi yang dikirimkan Bank tidak dijalankan/ditunda oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir meskipun Bank sendiri yang mengambil inisiatif untuk menggunakan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir tersebut;
  - d. terjadi penghentian sementara atau penundaan atau pemblokiran atau retur sesuai ketentuan regulasi yang berlaku;

- e. melakukan pengkreditan dana kembali ke rekening Nasabah/Pengirim jika terjadi retur transfer dari Bank Penerima dan segala kerugian yang timbul akibat retur sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah/Pengirim;
- f. adanya pembatalan perintah transfer oleh Pengirim.
- g. Setiap penurunan nilai nominal yang ditransaksikan karena pajak atau pungutan atau depresiasi; atau
- h. Ketidak-tersediaan mata uang yang diinstruksikan untuk ditransfer karena pembatasan konversi atau transfer, adanya permintaan/pelaksanaan militer atau perebutan kekuasaan, tindakan perang atau pemogokan sipil atau sebab lainnya yang berada diluar kendali Bank.

## **I. TARIK TUNAI TANPA KARTU (D-CASH)**

1. Nasabah harus melakukan reservasi terlebih dahulu melalui menu Tarik Tunai Tanpa Kartu (D-Cash) pada aplikasi D-Bank PRO untuk dapat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu. Adapun masa berlaku reservasi D-Cash adalah maksimal 1 (satu) jam.
2. Nasabah wajib memilih sumber rekening untuk penarikan, nominal jumlah penarikan, dan jenis penarikan. Nomor telepon selular secara otomatis terisi sesuai yang terdaftar di Bank. Bank akan mengirimkan konfirmasi ke Nasabah melalui Alamat Email/SMS yang terdaftar di Bank atas setiap reservasi yang dilakukan oleh Nasabah; dimana tercantum informasi bahwa transaksi berhasil, nomor referensi, sumber rekening, nomor telepon seluler, jumlah, dan nomor token.
3. Setiap reservasi yang dilakukan Nasabah memiliki masa berlaku tertentu untuk dapat dilakukan penarikan tunai dan hal tersebut diinformasikan pada konfirmasi reservasi.
4. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan atas pilihan jumlah nominal penarikan, nomor telepon seluler, dan nomor token sewaktu ingin melakukan tarik tunai tanpa kartu.
5. Nasabah memahami dan menerima risiko yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Nasabah untuk merahasiakan nomor token, nomor telepon seluler, dan pilihan jumlah nominal.
6. Nasabah harus melakukan reservasi ulang apabila:
  - a. Masa berlaku reservasi telah melebihi jangka waktu 1 (satu) jam; dan/atau
  - b. Dana pada rekening tidak mencukupi.
7. Untuk setiap transaksi tarik tunai tanpa kartu yang berhasil maka Nasabah akan menerima resi/struk penarikan tunai tanpa kartu dan dana akan langsung terdebit pada rekening sumber penarikan. Atas transaksi yang berhasil, Nasabah akan memperoleh konfirmasi atas transaksi tersebut.
8. Pembatalan reservasi dapat dilakukan oleh Nasabah melalui menu D-Cash dengan memilih pembatalan tarik tunai tanpa kartu dan akan muncul daftar tarik tunai yang telah direservasi lalu pilih untuk 'Pembatalan Tarik Tunai Tanpa Kartu'.
9. Nasabah harus melakukan pembatalan reservasi dan melakukan reservasi ulang apabila ingin melakukan perubahan pilihan jumlah nominal penarikan.
10. Nasabah wajib memastikan pembatalan reservasi berhasil dengan cara memilih menu Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu kemudian pilih. Riwayat Tarik Tunai Tanpa Kartu pada D-Bank PRO. Akan muncul daftar tarik tunai yang telah dibatalkan.
11. Pemberian informasi atas keberhasilan reservasi tarik tunai atau sebaliknya kepada Nasabah dapat disampaikan oleh Bank (dalam hal ini kantor cabang dan Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)); hal ini berkaitan dengan konfirmasi yang terlambat atau tidak diterima oleh Nasabah pada saat melakukan transaksi ini. Jika Nasabah tidak melakukan transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu hingga melewati batas waktu, dana Nasabah tidak akan berkurang selama belum dilakukan penarikan.

12. Untuk transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM Danamon hanya dapat dilakukan pada ATM Danamon yang memiliki tanda khusus, baik berupa stiker maupun tanda khusus lainnya yang diletakkan pada ATM tersebut.
13. Untuk transaksi tarik tunai tanpa Kartu di merchant, hanya dapat dilakukan pada merchant yang telah bekerja sama dengan Bank yang memiliki tanda khusus, baik berupa stiker maupun tanda khusus lainnya yang diletakkan pada merchant tersebut. Nasabah harus menyebutkan kombinasi data berupa nomor token, nomor telepon selular, dan jumlah nominal penarikan kepada petugas merchant yang bersangkutan.
14. Segala risiko yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Nasabah di dalam merahasiakan transaksi ini menjadi tanggung jawab Nasabah.
15. Nasabah telah mengetahui dan menerima risiko serta konsekuensi atas kondisi-kondisi tertentu yang mengakibatkan transaksi tidak dapat dilakukan terutama berkaitan dengan Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu, seperti dana tidak mencukupi, salah melakukan penginputan data, dan melewati batas waktu transaksi yang telah ditetapkan oleh Bank.
16. Nasabah bertanggung jawab penuh atas penyampaian/pengungkapan data konfirmasi reservasi kepada pihak lainnya.

#### **J. PEMBAYARAN NIRSENTUH (CONTACTLESS PAYMENT)**

1. Nasabah dapat melakukan transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) dalam mata uang Rupiah melalui menu QRIS yang terdapat pada D-Bank PRO Mobile.
2. Nasabah wajib memindai/scan barcode/QR Code atau mengupload foto barcode/QR Code untuk melakukan transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment).
3. Nasabah dapat memilih sumber dana untuk pembayaran QRIS, bisa dilakukan dengan rekening tabungan maupun Kartu Kredit.
4. Bank akan melaksanakan perintah pembayaran setelah data terkait pelaksanaan pembayaran diterima secara lengkap dan benar, dana yang tersedia pada rekening cukup tersedia dan telah efektif serta memenuhi ketentuan perundangan yang berlaku dan selanjutnya Bank akan melaksanakan pengaksepan perintah pembayaran pada saat Bank telah berhasil mendebet rekening Nasabah pada Bank.
5. Sistem Bank akan melaksanakan pembayaran sesuai data yang berasal dari barcode/QR Code yang telah dipindai/scan atau diunggah oleh Nasabah melalui D-Bank PRO Mobile
6. Transaksi QRIS dengan sumber dana Kartu Kredit hanya berlaku untuk Kartu Kredit VISA, Mastercard, dan JCB.
7. Transaksi QRIS dengan sumber dana Kartu Kredit tidak mendapatkan poin (D-Point).
8. Transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
9. Nasabah dengan ini setuju bahwa perintah pembayaran yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Nasabah pada saat Bank menerima perintah pembayaran tersebut dan perintah pembayaran tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.

#### **K. KARTU DEBIT**

1. Ketentuan penggunaan fitur pengaturan Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Debit/Virtual Danamon adalah sebagai berikut;
  - a. Sebelum menggunakan fitur pengaturan Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Debit Virtual Danamon, Nasabah wajib melakukan registrasi/aktivasi pada D-Bank PRO. Jika Nasabah melakukan registrasi/aktivasi menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon,

maka Nasabah dapat langsung mengakses fitur-fitur Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Debit Virtual Danamon pada D-Bank PRO.

- b. Nasabah dengan ini memahami dan menyetujui bahwa fitur pengaturan Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Debit Virtual Danamon hanya dapat digunakan untuk jenis-jenis transaksi dan permintaan yang telah ditentukan oleh Bank.
  - c. Dalam menggunakan fitur pengaturan Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau Kartu Debit Virtual Danamon pada D-Bank PRO, Nasabah wajib memenuhi seluruh ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank, termasuk persyaratan dan batasan transaksi serta peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai kartu debit/ATM dan/atau kartu debit virtual.
2. Fitur-fitur Kartu Debit yang tersedia pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
- b. Kartu Debit Virtual Danamon
    - Permohonan penerbitan Kartu Debit Virtual Danamon
    - Lihat Nomor, CVV, dan Expiry Date Kartu Debit Virtual Danamon
    - Blokir dan buka blokir
    - Ubah limit transaksi debit online
  - c. Kartu Debit/ATM Danamon (bentuk kartu fisik).
    - Lihat Nomor Kartu Debit/ATM Danamon.
    - Blokir dan buka blokir.
    - Ubah PIN.
    - Ubah Rekening utama.
    - Link (menghubungkan) dan unlink (memutuskan) Rekening yang terhubung dengan Kartu Debit/ATM Danamon.
    - Aktivasi Kartu Debit.
    - Request Ganti Kartu Debit Fisik (*Expired*).
    - Request Kartu Debit Fisik Baru

## L. KARTU KREDIT

1. Sebelum menggunakan fitur Kartu Kredit, Pemegang Kartu Kredit wajib melakukan registrasi/aktivasi pada D-Bank PRO. Jika Pemegang Kartu Kredit melakukan registrasi/aktivasi menggunakan Kartu Debit, maka Pemegang Kartu Kredit perlu melakukan proses Link Kartu Kredit (manual/autolink) untuk dapat mengakses fitur-fitur Kartu Kredit pada D-Bank PRO. Namun, jika Pemegang Kartu Kredit melakukan registrasi/aktivasi menggunakan Kartu Kredit, Pemegang Kartu Kredit dapat langsung mengakses fitur-fitur Kartu Kredit pada D-Bank PRO tanpa perlu melakukan proses Link Kartu Kredit.
2. Pemegang Kartu Kredit dengan ini menyetujui, bahwa fitur Kartu Kredit hanya dapat digunakan untuk jenis-jenis transaksi dan permintaan yang telah ditentukan oleh Bank dan Pemegang Kartu Kredit harus memenuhi persyaratan serta mematuhi batasan transaksi penggunaan Kartu Kredit Danamon yang telah ditentukan oleh Bank.
3. Dalam menggunakan fitur Kartu Kredit yang disediakan oleh Bank melalui D-Bank PRO, Pemegang Kartu Kredit wajib mengikuti petunjuk-petunjuk yang diberikan oleh Bank, dan serta memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank, berikut segenap peraturan perundangan yang secara khusus mengatur mengenai penggunaan layanan dan transaksi dengan menggunakan Kartu Kredit yang dilakukan oleh Pemegang Kartu Kredit.
4. Kartu Kredit yang dapat didaftarkan oleh Pemegang Kartu Kredit pada fitur Kartu Kredit pada D-Bank PRO adalah Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank yang telah dimiliki oleh Pemegang Kartu Kredit dan terdaftar dalam 1 (satu) kode identifikasi Nasabah (CIF).

5. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa Bank hanya dapat melaksanakan transaksi atas penggunaan Kartu Kredit atau permintaan berdasarkan instruksi Nasabah yang disampaikan melalui fitur Kartu Kredit pada D-Bank PRO, namun Bank berhak menunda dan/atau membatalkan pelaksanaan instruksi yang telah dibuat, antara lain:
  - a. Tidak tersedianya *available limit* pada Kartu Kredit milik Nasabah yang akan digunakan oleh Pemegang Kartu Kredit untuk melakukan transaksi melalui D-Bank PRO.
  - b. Rekening dan/atau Kartu Kredit milik Nasabah dalam status diblokir.
  - c. Bank mengetahui atau memiliki cukup bukti dan/alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan atas transaksi penggunaan Kartu Kredit melalui D-Bank PRO.
  - d. Instruksi yang diberikan Nasabah atas penggunaan Kartu Kredit melalui D-Bank PRO bertentangan dengan peraturan perbankan dan/atau perundang-undangan yang berlaku.
  - e. Adanya pemblokiran rekening Kartu Kredit milik Pemegang Kartu Kredit atas permintaan instansi yang berwenang.
  - f. Hal-hal lain sebagaimana diatur dalam syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan umum keanggotaan Kartu Kredit.

Setiap penundaan dan/atau pembatalan pelaksanaan instruksi yang telah dibuat oleh Pemegang Kartu Kredit pada fitur Kartu Kredit melalui D-Bank PRO akan diinformasikan oleh Bank melalui media komunikasi yang terdapat pada Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi yang diterima dan dijalankan oleh Bank tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.
7. Khusus untuk transaksi/permintaan yang tidak dapat dijalankan pada hari yang sama, maka pihak Bank akan memberitahukan kepada Nasabah berupa konfirmasi pada akhir transaksi/permintaan dimana isi konfirmasi akan mengikuti ketentuan Bank yang berlaku.
8. Dalam menggunakan fitur Kartu Kredit, Nasabah wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi yang diberikan (termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi/ diberikan secara lengkap dan benar) sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank.
9. Semua kerugian dan/ atau risiko yang timbul akibat kelalaian, ketidaktepatan dan/ atau ketidaklengkapan dan/atau ketidakbenaran data dan/ atau perintah/ instruksi yang disampaikan Nasabah merupakan risiko yang telah diketahui dan menjadi tanggung jawab Nasabah.
10. Setiap data/keterangan dan setiap instruksi pengoperasian fitur Kartu Kredit yang tersimpan pada data Bank adalah benar dan sah, serta mengikat untuk setiap transaksi Kartu Kredit yang dilakukan Nasabah melalui D-Bank PRO. Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank atas setiap perubahan data/keterangan dan hal-hal lain yang berbeda dari data/keterangan yang pernah diberikan kepada Bank. Kelalaian Nasabah tidak memberitahukan perubahan tersebut kepada Bank, merupakan tanggung jawab Nasabah.
11. Fitur-fitur Kartu Kredit yang tersedia pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
  - a. Ajukan Kartu Baru ("Add-On")
  - b. Aktivasi
  - c. Autopay
  - d. Beranda
  - e. Blokir/Buka Blokir Kartu
  - f. E-Statement Kartu Kredit
  - g. Registrasi E-Statement Kartu Kredit
  - h. Info Cicilan

- i. Ajukan Kartu Kredit Tambahan (Suplemen)
- j. Link Kartu Kredit Manual
- k. Money Transfer
- l. My Own Installment (Transaction & Statement)
- m. Pembayaran Tagihan
- n. Pengingat Pembayaran Tagihan (*Payment Reminder*)
- o. Penukaran Poin
- p. Ringkasan Kartu Kredit
- q. Transaksi Terakhir
- r. Ubah Limit
- s. Ubah PIN
- t. Beranda Kartu Kredit *Danamon Paylight Card*
- u. Perubahan Tampilan Kartu/ *Change Face*
- v. Atur Limit Transaksi Kartu Danamon Paylight
- w. Permintaan Kartu Fisik/*Request Physical Card* Kartu Danamon Paylight
- x. QRIS Sumber Dana Kartu Kredit
- y. Tampilan Kartu Kredit Pada *Dashboard* D-Bank PRO
- z. Autolink Credit Card

Syarat dan ketentuan dari masing-masing fitur Kartu Kredit mengacu pada syarat dan ketentuan yang terdapat pada masing-masing halaman fitur Kartu Kredit tersebut pada D-Bank PRO.

#### **M. TRANSAKSI PEMBELIAN DAN PENJUALAN VALUTA ASING MELALUI D-BANK PRO**

##### **1. Ketentuan Transaksi**

- a. Sebelum Nasabah menggunakan layanan, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, manfaat, risiko, biaya dan ketentuan-ketentuan lain dari Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas.
- b. Nasabah wajib membuka Rekening Mata Uang Asing dan memiliki dana yang cukup untuk menjalankan transaksi tersebut.
- c. Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas akan gagal apabila dana di rekening Nasabah tidak tersedia pada saat transaksi dijalankan oleh Bank.
- d. D-Bank PRO dapat melayani Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas dalam 9 (sembilan) mata uang asing antara lain: US Dollars (USD), Japanese Yen (JPY), Euro (EUR), Pound Sterling (GBP), Australian Dollar (AUD), New Zealand Dollar (NZD), Swiss Franc (CHF), Singapore Dollar (SGD), Renminbi (CNY).
- e. Untuk menjalankan instruksi atas Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas yang dilakukan oleh Nasabah, Bank akan melakukan konversi dari mata uang yang akan ditransaksikan dari Rekening Mata Uang Asing yang menjadi rekening sumber dana Nasabah menggunakan kurs yang berlaku pada D-Bank PRO ke mata uang pada rekening tujuan.
- f. Nasabah menyatakan mengetahui dan menyetujui bahwa Kurs yang digunakan mengacu pada Kurs Spesial yang berlaku pada Bank.
- g. Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas yang dilakukan melalui D-Bank PRO memiliki nilai kurs yang berbeda dibanding nilai kurs yang terdapat pada kantor cabang Bank, nilai kurs pada D-Bank PRO akan diinformasikan kepada Nasabah pada saat transaksi dilakukan oleh Nasabah melalui D-Bank PRO.

##### **2. Batasan Transaksi**

- a. Kurs yang akan digunakan oleh Bank selama Jam Trading adalah Kurs Spesial yang berlaku pada Bank.

- b. Batas transaksi konversi atau pembelian valuta asing terhadap Rupiah yang dapat dilakukan melalui D-Bank PRO adalah sebesar akumulasi ekuivalen USD100,000 (seratus ribu dolar Amerika Serikat) per bulan per Nasabah yang mencakup transaksi di seluruh saluran yang dimiliki Bank untuk melakukan transaksi, antara lain di kantor cabang Bank, dan D-Bank PRO.
- c. Batas waktu mengirimkan instruksi untuk Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas yang akan dijalankan oleh Bank di hari yang sama, yaitu pada Batas Waktu Instruksi/Transaksi sedangkan untuk instruksi transaksi yang dikirimkan oleh Nasabah melalui D-Bank PRO setelah Batas Waktu Instruksi/Transaksi, maka Transaksi Pembelian dan Penjualan Valas akan dijalankan oleh Bank pada Hari Kerja berikutnya.

## **N. TRANSAKSI PENARIKAN (*BANK NOTES*)**

### **1. Ketentuan Transaksi**

- a. Sebelum Nasabah menggunakan layanan untuk melakukan Transaksi Penarikan *Bank Notes*, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, manfaat, risiko, biaya dan ketentuan-ketentuan lain dari Transaksi Penarikan *Bank Notes*.
- b. Sebelum melakukan Transaksi Penarikan *Bank Notes*, Nasabah wajib membuka Rekening Mata Uang Asing-dan memiliki dana yang cukup untuk menjalankan Transaksi Penarikan *Bank Notes*.
- c. Dengan memberikan tanda centang pada kotak persetujuan dalam layar D-Bank PRO sebelum Nasabah melanjutkan Transaksi Penarikan *Bank Notes*., maka Nasabah dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, manfaat, risiko, biaya serta tunduk pada syarat dan ketentuan umum mengenai penarikan mata uang asing yang berlaku pada Bank.
- d. Nasabah memahami bahwa penarikan mata uang asing (*bank notes order*) melalui D-Bank PRO hanya tersedia dalam 5 (lima) mata uang asing, meliputi: USD, SGD, AUD, EUR dan JPY dan hanya dapat dilakukan pada kantor cabang Bank tertentu yang diinformasikan dalam D-Bank PRO.
- e. Pada saat melakukan Transaksi Penarikan *Bank Notes*, Nasabah akan menggunakan Rekening Mata Uang Asing yang dimilikinya dan tidak dapat memilih denominasi pada mata uang asing yang dipesannya melalui D-Bank PRO.
- f. Nasabah wajib memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan instruksi atas Transaksi Penarikan *Bank Notes* yang diberikan (termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk Transaksi Penarikan *Bank Notes* telah diisi/diberikan secara lengkap dan benar) sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank. Nasabah dengan ini menyatakan menjamin dan bertanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau risiko yang timbul akibat kelalaian, ketidaktepatan dan/atau ketidaklengkapan data/atau perintah/Instruksi yang disampaikan Nasabah ke Bank.
- g. Transaksi Penarikan *Bank Notes* hanya dapat dilakukan oleh Nasabah setiap Hari Kerja.
- h. Transaksi Penarikan *Bank Notes* akan dianggap sukses apabila Nasabah menerima informasi pengambilan mata uang asing yang dikirimkan oleh Bank kepada Nasabah ke Alamat Email Nasabah yang terdaftar pada D-Bank PRO.
- i. Bank akan melakukan pemblokiran dana Nasabah pada sumber rekening pendebitan sebesar nominal penarikan mata uang asing (*bank notes order*) yang dilakukan Nasabah setelah instruksi Transaksi Penarikan *Bank Notes* berhasil dilakukan di D-Bank PRO.
- j. Transaksi Penarikan *Bank Notes* akan dianggap gagal oleh Bank apabila dana pada Rekening Mata Uang Asing tidak tersedia pada saat Transaksi Penarikan *Bank Notes* dilakukan oleh Nasabah.

- k. Mata uang asing yang diterima oleh Nasabah akan bergantung pada ketersediaan mata uang asing yang terdapat di kantor cabang Bank yang dipilihnya pada saat instruksi Transaksi Penarikan *Bank Notes* di D-Bank PRO.
- l. Dalam hal Nasabah tidak melakukan pengambilan mata uang asing pada waktu yang dipilih oleh Nasabah, maka Bank akan menganggap Nasabah melakukan pembatalan atas Transaksi Penarikan *Bank Notes* dan atas pembatalan tersebut, Nasabah akan dikenakan biaya penalti sebagaimana berikut:

Mata Uang	Biaya Penalti %	Minimum Biaya Penalti
<b>USD</b>	0,5%	Ekuivalen Rp50.000,-
<b>JPY</b>	0,5%	Ekuivalen Rp50.000,-
<b>AUD</b>	0,5%	Ekuivalen Rp50.000,-
<b>SGD</b>	0,5%	Ekuivalen Rp50.000,-
<b>EUR</b>	0,5%	Ekuivalen Rp50.000,-

- m. Biaya penalti atas pembatalan Transaksi Penarikan *Bank Notes* akan didebit oleh Bank dari Rekening Mata Uang Asing Nasabah secara otomatis pada awal hari selanjutnya dari tanggal pengambilan di Cabang yang ditentukan Nasabah.
- n. Pemesanan untuk setiap mata uang asing memiliki limit maksimum harian untuk masing - masing CIF. Berikut limit maksimum pemesanan mata uang asing per hari, adalah sebagai berikut:

Mata Uang	Maximum Limit Harian per CIF
<b>USD</b>	100,000
<b>JPY</b>	10,000,000
<b>AUD</b>	100,000
<b>SGD</b>	100,000
<b>EUR</b>	100,000

Catatan:

- Perhitungan limit termasuk perhitungan nominal pemesanan mata uang asing beserta biaya administrasi (jika ada).

## 2. Batasan Transaksi

- a. Batas waktu pemesanan mata uang asing melalui D-Bank PRO dimulai pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB pada Hari Kerja.
- b. Apabila Transaksi Penarikan *Bank Notes* dilakukan oleh Nasabah pada pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 11.00 WIB maka pengambilan mata uang asing di kantor cabang Bank yang telah dipilih oleh Nasabah melalui D-Bank PRO dapat dilakukan oleh Nasabah minimal 1 (satu) Hari Kerja dan maksimum 5 (lima) Hari Kerja setelah instruksi Transaksi Penarikan *Bank Notes* di D-Bank PRO dilakukan.
- c. Apabila Transaksi Penarikan *Bank Notes* melalui D-Bank PRO dilakukan oleh Nasabah pada pukul 11.01 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB maka pengambilan mata uang asing di kantor cabang Bank yang telah dipilih oleh Nasabah melalui D-Bank PRO dapat

dilakukan minimal 2 (dua) Hari Kerja dan maksimum 5 (lima) Hari Kerja setelah instruksi Transaksi Penarikan *Bank Notes* di D-Bank PRO dilakukan.

- d. Apabila tanggal pengambilan mata uang asing yang telah dijadwalkan oleh Nasabah jatuh pada hari libur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka pengambilan mata uang asing dapat dilakukan pada Hari Kerja berikutnya.

#### **O. PEMBELIAN PRODUK ASURANSI MELALUI LAYANAN D-BANK PRO**

1. Produk asuransi yang dipasarkan oleh Bank adalah produk asuransi dari perusahaan asuransi yang pemasarannya dilakukan melalui kerjasama dengan Bank, sehingga produk ini bukan merupakan produk simpanan pada Bank dan tidak dapat dikategorikan sebagai simpanan pihak ketiga pada Bank yang dijamin oleh Pemerintah Republik Indonesia, dan risiko atas produk asuransi menjadi tanggung jawab Perusahaan Asuransi.
2. Syarat dan ketentuan untuk produk asuransi maupun pemasarannya melalui D-Bank PRO diatur secara terpisah untuk masing-masing produk asuransi yang dipasarkan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO.

#### **P. Pinjaman**

1. Nasabah yang memiliki fasilitas pinjaman berupa Kredit Kepemilikan Rumah (KPR), Kredit Kepemilikan Apartemen (KPA), dan Kredit Tanpa Agunan (KTA), dapat mengakses fitur Beranda Pinjaman melalui D-Bank PRO.
2. Melalui fitur Beranda Pinjaman pada D-Bank PRO, Nasabah dapat melihat perincian pinjaman, sebagai berikut:
  - a. Jenis Pinjaman
  - b. Tagihan Bulan Ini
  - c. Sisa Terhutang
  - d. Tanggal Pembayaran Selanjutnya
  - e. Nama Pemilik Rekening
  - f. Nomor Rekening Pinjaman
  - g. Tanggal Pencairan Pinjaman
  - h. Tanggal Jatuh Tempo
  - i. Jumlah Fasilitas Kredit
  - j. Jumlah Pembayaran per Bulan
  - k. Nomor Rekening Pinjaman

#### **KETENTUAN BIAYA**

1. Ketentuan biaya yang tersedia pada D-Bank PRO dapat berubah sewaktu-waktu dan akan disampaikan terlebih dulu kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
2. Nasabah berkewajiban untuk membayar biaya-biaya (antara lain pada: biaya-biaya sehubungan dengan layanan yang dikehendaki Nasabah misalnya biaya transfer ke bank lain, biaya pembayaran) dan biaya-biaya lainnya yang berlaku pada Bank sehubungan dengan pelaksanaan Transaksi Perbankan. Mengenai jumlah dan pelaksanaan pendebitan biaya (-biaya) tersebut dilakukan sesuai ketentuan biaya yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
3. Nasabah tidak dikenakan biaya maupun denda sehubungan dengan proses registrasi pada sistem Bank (kecuali biaya perangkat, listrik ataupun penggunaan paket data oleh Nasabah).

## **KUASA**

1. Nasabah dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk mendebit biaya-biaya terkait dengan D-Bank PRO.
2. Kuasa yang diberikan Nasabah dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Nasabah menggunakan D-Bank PRO dan selama kewajiban-kewajiban Nasabah kepada Bank belum dipenuhi sepenuhnya, maka kuasa tersebut tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk pada sebab-sebab yang disebut dalam Pasal 1813 (pemberian kuasa berakhir: dengan ditariknya kembali kuasanya si kuasa; dengan pemberitahuan penghentian kuasanya oleh si kuasa; dengan meninggalnya, pengampuannya atau pailitnya si pemberi kuasa maupun si kuasa), Pasal 1814 (pemberi kuasa dapat menarik kembali kuasanya manakala itu dikehendakinya, dan jika ada alasan untuk itu, memaksa si kuasa untuk mengembalikan kuasa yang dipegangnya), dan Pasal 1816 (pengangkatan seorang kuasa baru, untuk menjalankan suatu urusan yang sama, menyebabkan ditariknya kembali kuasa yang pertama, terhitung mulai diberitahukannya kepada orang yang belakangan ini tentang pengangkatan tersebut) Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia dan kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini.

## **LARANGAN**

1. Hak penggunaan D-Bank PRO tidak boleh dialihkan dengan alasan apapun juga, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya, kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank. Nasabah bertanggung jawab atas segala bentuk penyalahgunaan D-Bank PRO termasuk baik Transaksi Finansial maupun Transaksi Non-Finansial.
2. Nasabah dilarang memberitahukan secara apapun kepada siapapun dan dengan cara apapun juga terkait Password, Kode Verifikasi, Kode Rahasia Token dan mPIN, serta keterangan, dokumen dan apapun yang diterima Nasabah, selama dan setelah penggunaan D-Bank PRO berlangsung.
3. Nasabah mengetahui dan dengan ini menyetujui bahwa tiap-tiap pelanggaran atas ketentuan sebagaimana dimaksud pada butir mengenai Larangan pada poin 1 dan 2. Syarat dan Ketentuan Umum ini menimbulkan hak bagi Bank untuk menghentikan/ mengakhiri D-Bank PRO yang telah digunakan Nasabah dengan pemberitahuan terlebih dahulu.

## **PERNYATAAN DAN JAMINAN**

1. Nasabah menyatakan dan menyetujui bahwa instruksi-instruksi yang diberikan Nasabah kepada Bank untuk melaksanakan transaksi melalui D-Bank PRO yang pelaksanaannya memerlukan/menggunakan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Tanda Tangan, Kode Verifikasi, Appli 1, Appli 2, dan mPIN diakui sebagai instruksi yang sah dan sekaligus sebagai tanda persetujuan Nasabah atas dilaksanakannya suatu transaksi serta instruksi-instruksi tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani Nasabah dan sah mengikat sebagai bukti, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
2. Nasabah dengan ini menyatakan dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk mencatat/merekam setiap instruksi Nasabah yang disampaikan melalui D-Bank PRO, dan bukti instruksi dan/atau percakapan tersebut (baik dalam bentuk bukti gambar bergerak (video), foto (*image*), transaksi, dan/atau tape/cartidge, dan/atau salinan atas bukti-bukti tersebut) disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat.

3. Nasabah mengakui telah mengetahui dan memahami prosedur transaksi melalui D-Bank PRO memiliki risiko yang mungkin timbul antara lain:
  - a. Penyalahgunaan D-Bank PRO karena kelalaian/kekeliruan di dalam memasukkan data/instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain:
    1. Terjadinya transaksi-transaksi yang mungkin timbul oleh Nasabah dan dinyatakan dilakukan oleh orang lain yang tidak berhak;
    2. Data Nasabah dipergunakan oleh pihak lain yang tidak berhak;
    3. User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, mPIN, OTP, Appli 1, Appli 2 diketahui oleh orang lain termasuk keluarga.
  - b. Terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data transaksi pada D-Bank PRO dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan melalui D-Bank PRO yang antara lain disebabkan oleh: *Force Majeure*, dilakukannya perbaikan atau pemasangan atau penggunaan D-Bank PRO yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank.
  - c. Data/informasi yang disajikan Bank melalui D-Bank PRO 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.
  - d. Kerusakan yang terjadi pada perangkat keras dan perangkat lunak dari industri ponsel serta dari operator selular, gangguan virus dan komponen-komponen yang membahayakan lainnya.
4. Bank bertanggungjawab 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 Bank untuk melakukan koreksi atas Rekening Nasabah yang terkait dengan Transaksi Perbankan yang dilakukan Nasabah dan apabila pada saat koreksi dilakukan ternyata dana pada Rekening Nasabah tidak mencukupi, maka Nasabah dengan ini setuju untuk membayar secara tunai dan lunas kepada Bank pada saat pemberitahuan pertama dari Bank kepada Nasabah.
5. Bank akan menjaga kerahasiaan data yang diberikan oleh Nasabah dan Bank hanya akan menggunakan data tersebut untuk kepentingan Bank dan kepentingan pemenuhan layanan kepada Nasabah termasuk kepada pihak ketiga sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik D-Bank PRO dan Nasabah telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan D-Bank PRO, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada D-Bank PRO yang dapat dilihat juga pada media komunikasi yang tersedia pada Bank.
7. Nasabah mengetahui dan memberikan persetujuan kepada Bank untuk mengungkapkan data/informasi Nasabah kepada: (i) instansi yang memiliki kewenangan atas kegiatan Bank baik di Indonesia maupun di luar negeri; (ii) pemegang saham pengendali, perusahaan induk maupun afiliasi Bank, (iii) pihak yang bekerja sama dengan Bank untuk keperluan analisis kredit, verifikasi Nasabah, pengembangan produk/layanan, pemberian layanan perbankan, pemberian dan pengiriman hadiah, pemenuhan kewajiban Nasabah dan/atau korespondensi berdasarkan peraturan dan/atau kebijakan yang berlaku pada Bank dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang hukum yang berlaku.
8. Nasabah dengan ini menyatakan telah menerima, membaca, mengerti, dan memahami serta setuju untuk tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi

- perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan layanan transaksi melalui media elektronik termasuk D-Bank PRO.
9. Keikutsertaan Nasabah dalam menggunakan D-Bank PRO adalah atas inisiatif Nasabah sendiri, dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.
  10. Data/informasi yang diisi oleh Nasabah pada D-Bank PRO adalah benar, akurat, lengkap dan sah, 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.
  11. Nasabah menyetujui 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.
  12. Nasabah mengetahui dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk menunda, menolak, membatalkan, memblokir dan/atau menutup Rekening dan/atau layanan/fasilitas perbankan Nasabah di Bank, sekaligus membebaskan biaya administrasi atas penutupan rekening dan/atau biaya-biaya lain yang berlaku pada Bank, apabila:
    - a. Bank mengetahui atau memiliki cukup alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan yang menyangkut rekening dan/atau layanan perbankan yang dilakukan oleh Nasabah;
    - b. Nasabah telah memberikan data kepada Bank secara tidak benar/lengkap atau diragukan kebenarannya;
    - c. Ada permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kantor Pajak atau instansi lain yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
    - d. Berdasarkan hasil screening oleh Bank diketahui Nasabah termasuk dalam daftar *Sanctions Lists* dimana daftar tersebut berisikan Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT), Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal, Japan Ministry of Finance (JMOF) Lists, Office of Foreign Asset Control (OFAC) Lists serta Global dan Internal Sanctions Lists berdasarkan ketentuan yang berlaku di Bank.
  13. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO, Nasabah dengan ini menyatakan telah membaca, mengerti dan memahami serta setuju untuk tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan PT Bank Danamon Indonesia Tbk atau Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan PT Bank Danamon Indonesia Tbk Syariah yang tunduk pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) bagi Nasabah yang menggunakan produk syariah, dan Syarat dan Ketentuan Rekening Tabungan yang dipilih oleh Nasabah serta Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon - PT Bank Danamon Indonesia Tbk.
  14. Khusus untuk pembukaan rekening tabungan Syariah melalui D-Bank PRO, Nasabah dengan ini menyetujui:
    - a. Melakukan akad/perjanjian pembukaan rekening sesuai prinsip Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah.
    - b. Ketentuan nisbah bagi hasil yang berlaku di Bank saat ini, yang dapat dilihat pada tautan berikut ini [Klik Disini](#).
    - c. Besarnya nisbah bagi hasil dapat berubah dengan pemberitahuan dari waktu ke waktu oleh Bank kepada Nasabah.
    - d. Menggunakan rekening tabungan Syariah untuk transaksi-transaksi yang sesuai dengan prinsip Syariah.
  15. Bank akan menjaga kerahasiaan data yang diberikan oleh Nasabah dan Bank hanya akan menggunakan data tersebut untuk kepentingan Bank, kepentingan pemenuhan layanan kepada

Nasabah dan kepentingan/tujuan sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **KEAMANAN DAN KERAHASIAAN DATA**

1. Bank melakukan upaya-upaya pengamanan dan penyimpanan dengan penuh kehati-hatian guna melindungi kerahasiaan data pribadi Nasabah dari waktu ke waktu.
2. Setiap data yang diunggah dan dikirim oleh Nasabah melalui D-Bank PRO akan tersimpan secara aman dan terkirim secara rahasia dengan menggunakan standar pengamanan informasi elektronik.
3. Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah dalam hal terdapat kegagalan perlindungan data pribadi Nasabah dalam sistem D-Bank PRO sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **FORCE MAJEURE**

Nasabah setuju bahwa Bank dengan ini dibebaskan dari tanggung jawab atas setiap tuntutan ataupun kerugian yang disebabkan karena Force Majeure. Bank dalam hal ini akan melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.

### **MEDIA PEMBERITAHUAN TRANSAKSI**

Hal-hal yang berkaitan dengan media komunikasi transaksi yang digunakan adalah *Inbox* (Kotak Pesan) dan *Push Notification* (Pesan & Informasi) pada D-Bank PRO, Danamon Corporate Website, SMS, maupun melalui Alamat Email.

### **PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH**

1. Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas transaksi/layanan perbankan kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id))) secara lisan maupun secara tertulis.
2. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan secara lisan, maka Bank akan melakukan verifikasi pada saat pengaduan disampaikan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.
3. Dalam hal penyelesaian pengaduan secara lisan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja sejak pengaduan diterima oleh Bank, maka Bank berhak meminta kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank.
4. Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah akan diselesaikan dan pemberituannya akan disampaikan secara tertulis kepada Nasabah paling lama 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak dokumen terkait dengan Pengaduan Nasabah diterima secara lengkap oleh Bank.
5. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah belum dapat memenuhi dokumen yang dipersyaratkan, maka Bank akan menginformasikan kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk melengkapinya dan memberikan waktu maksimal 20 (dua puluh) Hari Kerja dan tambahan 20 (dua puluh) Hari Kerja apabila:
  - a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Nasabah; dan/atau
  - b. Terdapat hal lain di luar kendali Nasabah.

6. Bank berhak memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan tersebut hingga 20 (dua puluh) Hari Kerja berikutnya dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah, apabila terdapat hal-hal sebagai berikut:
  - a. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut.
  - b. Pengaduan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank.
  - c. Terjadi *Force Majeure* sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dan/atau terjadi sebab-sebab lain diluar kendali Bank dan dalam hal ini Bank telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.
7. Bank dapat juga menyelesaikan pengaduan diluar jangka waktu 2 (dua) kali 20 (dua puluh) Hari Kerja, jika penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain dan tindak lanjut tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan. Bank akan memberitahukan secara tertulis kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah setiap terjadinya perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud berakhir.
8. Apabila Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan secara tertulis, Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah wajib melengkapi dokumen sebagai berikut: surat kuasa khusus (apabila dikuasakan); jenis dan tanggal transaksi keuangan; dan permasalahan yang diadukan (tercantum dalam formulir yang diisi oleh Nasabah). Untuk dokumen lain yang dipersyaratkan, dapat mengakses laman (*website*) Bank melalui: <https://www.danamon.co.id>
9. Nasabah berhak mengajukan penyelesaian sengketa melalui proses mediasi perbankan (khusus yang terkait dengan sistem pembayaran) atau melalui lembaga lainnya untuk penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan/Bank Indonesia sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
10. Bank wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada saat Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai pengaduan yang diajukan.
11. Bank dapat menolak menangani pengaduan jika:
  - a. Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; dan/atau
  - d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Finansial yang dikeluarkan oleh Bank yang bersangkutan.
12. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara tertulis. Kemudian apabila pengaduan disampaikan secara lisan, Bank akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
13. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah menyampaikan keberatan terhadap tanggapan pengaduan dan/atau menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan, maka Bank wajib menyelesaikan keberatan tersebut dalam jangka waktu sebagaimana diatur dalam ketentuan butir 4 dan 6.
14. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah menolak tanggapan pengaduan dari Bank maka Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan pada bagian Hukum yang Berlaku dan Yurisdiksi dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
15. Prosedur mengenai layanan Pengaduan Nasabah dapat diakses melalui website: <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah> atau melalui layanan Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)).

## NOMOR TELEPON SELULAR DAN ELEKTRONIK MAIL (E-MAIL)

1. Nomor telepon selular dan/atau Alamat Email dan yang didaftarkan oleh Nasabah pada saat melakukan registrasi/aktivasi untuk D-Bank PRO akan digunakan oleh Bank untuk mengirimkan informasi mengenai status Transaksi Finansial yang telah dilakukan oleh Nasabah dan informasi terkait D-Bank PRO lainnya.
2. Semua informasi terkait dengan D-Bank PRO akan dikirimkan oleh Bank ke nomor telepon selular dan/atau Alamat Email sebagaimana dimaksud pada butir 0 yang telah dikonfirmasi kebenarannya oleh Nasabah.
3. Bank tidak bertanggung jawab atas keamanan data/informasi yang dikirim kepada Bank melalui e-mail yang tidak terdapat pada D-Bank PRO, yang tidak dalam format yang aman yang telah dan/atau akan ditentukan oleh Bank.
4. Nasabah wajib segera memberitahukan Bank jika terdapat perubahan nomor telepon selular dan/atau Alamat Email melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank dan Bank tidak bertanggung jawab atas kelalaian Nasabah jika tidak memberitahukan Bank atas perubahan nomor telepon selular dan/atau Alamat Email.
5. Nasabah dapat melakukan perubahan nomor telepon selular dan Alamat Email melalui menu Profil - Pembaruan Data Pribadi pada D-Bank PRO/ Hello Danamon/ Cabang. Nasabah akan diminta untuk melakukan proses reaktivasi kembali setelah perubahan tersebut berhasil.

## HUKUM YANG BERLAKU DAN YURISDIKSI

1. Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini ditafsirkan dan tunduk pada hukum negara Republik Indonesia.
2. Apabila terjadi perbedaan penafsiran, perselisihan dan/atau sengketa ("**Perselisihan**") yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO, maka Bank dan Nasabah sepakat untuk menyelesaikan Perselisihan dengan cara musyawarah untuk mufakat dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak salah satu pihak menerima pemberitahuan tertulis dari pihak lainnya atas adanya Perselisihan tersebut ("**Jangka Waktu Musyawarah**").
3. Apabila tidak tercapai kesepakatan setelah berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah, maka Bank dan Nasabah dapat memilih untuk menyelesaikan Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Jakarta (berdasarkan kesepakatan tertulis) dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah ("**Jangka Waktu Pemilihan Mediasi**"). Penyelesaian Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak dimulainya mediasi.
4. Dalam hal Perselisihan tidak dapat diselesaikan baik: (a) secara musyawarah; dan/atau (b) tidak tercapainya kesepakatan tertulis setelah berakhirnya Jangka Waktu Pemilihan Mediasi; dan/atau (c) secara mediasi; maka Perselisihan akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

## LAIN-LAIN

1. Nasabah sepakat dan setuju terhadap layanan D-Bank PRO yang disediakan Bank kepada Nasabah berlaku syarat-syarat dan ketentuan dalam Ketentuan Umum ini.
2. Ketentuan Umum ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan/Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan Syariah, serta Syarat dan Ketentuan Umum untuk masing-masing produk/ layanan perbankan untuk masing-masing produk/layanan yang berlaku pada Bank.
3. Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini 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 Layanan D-Bank PRO ini, 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..
4. Apabila pada saat Nasabah mengajukan permohonan Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non-Finansial melalui D-Bank PRO, Nasabah yang bersangkutan belum dapat melengkapi dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank, maka Nasabah dengan ini setuju untuk segera melengkapi persyaratan dimaksud dan menyerahkannya kepada Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
5. Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur, syarat dan ketentuan-ketentuan produk), maka ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini.
6. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO. Setiap perubahan/penambahan/pembaharuan atas Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini akan diberitahukan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
7. 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.
8. Apabila terdapat indikasi penipuan, kecurangan, penyimpangan transaksi, transaksi tidak wajar, indikasi tindak pidana pencucian uang dan/atau tindakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi maupun pengakhiran penggunaan D-Bank PRO kepada Nasabah yang bersangkutan. Nasabah tetap berkewajiban untuk menyelesaikan seluruh kewajibannya kepada Bank (apabila ada).
9. 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.
10. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi dari Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini.

11. Nasabah setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank sehubungan dengan Layanan D-Bank PRO.
12. Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.
13. Nasabah dengan ini setuju dan tunduk terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehubungan dengan produk dan/atau layanan.
14. Bank melakukan perawatan sistem D-Bank PRO dari waktu ke waktu untuk menjaga keamanan layanan Bank. Akan tetapi, dalam pelaksanaan terdapat kemungkinan adanya malware atau aplikasi jahat yang disusupkan atau disalahgunakan oleh pihak ketiga. Dalam keadaan demikian, Bank akan menyampaikan pemberitahuan kepada Nasabah untuk meminimalisasi kerugian yang mungkin timbul pada Nasabah dan Bank.

**PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia.**

#### **Layanan Informasi/Keluhan 24 Jam**

Hello Danamon: 1-500-090

Alamat email: [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)

Website: [www.danamon.co.id](http://www.danamon.co.id)

Versi 1.18

## **SYARAT DAN KETENTUAN UMUM TABUNGAN DANAMON SAVE**

### **I. KETENTUAN UMUM**

1. Syarat dan Ketentuan Umum Rekening Tabungan Danamon Save (“Syarat dan Ketentuan Umum”) ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Rekening yang diterbitkan oleh PT Bank Danamon Indonesia Tbk (“Bank Danamon”) dan Formulir Data Nasabah dan Pembukaan Rekening (Nasabah Perorangan) (“Formulir Pembukaan Rekening”) yang ditandatangani oleh Nasabah.
2. Sepanjang tidak diatur secara khusus dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka berlaku syarat dan ketentuan yang terdapat pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan.
3. Kecuali ditentukan secara khusus dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka setiap definisi, istilah, dan pengertian dalam Syarat dan Ketentuan Umum Rekening memiliki pengertian yang sama dan berlaku pula bagi Syarat dan Ketentuan Umum ini.
4. Apabila syarat dan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini bertentangan dengan Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan, maka yang berlaku adalah ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
5. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank Danamon berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum ini termasuk perubahan biaya tercantum sesuai kebijakan Bank Danamon dan suku bunga yang mengacu pada suku bunga yang diatur pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal terdapat perubahan manfaat, risiko, biaya, syarat dan ketentuan umum ini, maka Nasabah berhak mengajukan keberatannya secara tertulis kepada Bank Danamon dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan perubahan tersebut oleh Bank Danamon melalui media komunikasi Bank Danamon. Nasabah setuju bahwa Bank Danamon akan menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut dalam hal Nasabah tidak mengajukan keberatan tersebut diatas. Apabila Nasabah tidak menyetujui perubahan tersebut, Nasabah berhak menutup rekening dan/atau layanan dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Nasabah yang masih terhutang kepada Bank Danamon.

### **II. DEFINISI**

1. Nasabah adalah orang perseorangan yang melakukan pembukaan rekening Tabungan Danamon Save.
2. Rekening adalah rekening tabungan Danamon Save.
3. Danamon Save adalah salah satu produk tabungan dalam mata uang Rupiah (Rp) yang dikeluarkan oleh PT Bank Danamon Indonesia Tbk (“Bank Danamon”) yang diperuntukan bagi nasabah Perorangan dengan pembukaan melalui D-Bank PRO atau kantor cabang Bank Danamon.

### **III. SYARAT DAN KETENTUAN PEMBUKAAN REKENING**

1. Bank Danamon berhak untuk meminta Nasabah untuk menyampaikan dokumen yang dibutuhkan sehubungan dengan pembukaan Rekening. Nasabah wajib mematuhi segala ketentuan yang berlaku di Bank Danamon sehubungan dengan pembukaan Rekening.
2. Nasabah wajib menyerahkan kepada Bank Danamon untuk pembukaan Rekening sebagai berikut:
  - a. Data-data diri nasabah melalui D-Bank PRO atau Formulir pembukaan Rekening (bagi nasabah existing)
  - b. Kartu Identitas Nasabah
  - c. Dokumen lainnya yang dipersyaratkan oleh Bank Danamon
3. Rekening hanya dapat dibuka dengan persyaratan:

- a. Dibuka dengan jenis single
- b. Dibuka dalam mata uang Rupiah.
4. Nasabah mengerti dan memahami bahwa Bank Danamon berhak menolak permohonan pembukaan Rekening yang diajukan oleh Nasabah apabila:
  - a. Nasabah tidak bersedia memberikan informasi, dokumen identitas dan dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank Danamon;
  - b. diketahui dan/atau patut diduga menggunakan dokumen palsu;
  - c. menyampaikan informasi yang diragukan kebenarannya;
  - d. terdapat dalam Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT) dan Daftar Proliferasi Senjata Pemusnah Massal; dan/atau
  - e. memiliki sumber dana transaksi yang diketahui dan/atau patut diduga berasal dari hasil tindak pidana.

#### **IV. FITUR DAN BIAYA**

1. Bebas penalti di bawah saldo minimal jika saldo rata-rata rekening Tabungan Danamon Save pada saat bulan berjalan minimal Rp1.000.000 (satu juta rupiah).
2. Bebas biaya transaksi tarik tunai hingga 20 (dua puluh) kali transaksi per bulan di ATM bank lain (jaringan ATM BERSAMA, ALTO, dan Prima) jika saldo sebelum transaksi minimum sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah). Jika saldo sebelum transaksi kurang dari minimum saldo atau transaksi melebihi kuota 20 (dua puluh) kali transaksi, maka akan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 (tujuh ribu lima ratus rupiah).
3. Transfer melalui BI Fast akan bebas biaya untuk 20 (dua puluh) kali transaksi jika saldo sebelum transaksi adalah minimum sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah). Jika saldo sebelum transaksi kurang dari minimum saldo atau transaksi melebihi kuota 20 (dua puluh sembilan) kali transaksi, maka akan dikenakan biaya sebesar Rp2.500 (dua ribu lima ratus rupiah).
4. Autodebit Danamon Nasabah berhak mendapatkan bebas biaya pembayaran tagihan bulanan PLN dan/atau Telkom dan/atau PAM yang dilakukan melalui autodebit Bank Danamon (yang dilakukan berdasarkan surat kuasa pendebitan rekening yang ditandatangani oleh Nasabah).
5. Semua keuntungan Danamon Save dapat dinikmati baik oleh Nasabah yang baru membuka Danamon Save maupun Nasabah lama yang sudah mempunyai tabungan di Bank Danamon selain Danamon Save kemudian membuka Danamon Save.

#### **V.PENGADUAN NASABAH**

1. Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas produk dan/atau layanan perbankan secara lisan dan/atau tertulis melalui kantor cabang Bank Danamon, Hello Danamon: 1-500-090 (GSM), atau e-mail: [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)
2. Prosedur dan mekanisme lengkap mengenai layanan pengaduan Nasabah merujuk pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan, atau dapat diakses melalui website: [www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah](http://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah)

#### **VI. LAIN-LAIN**

1. Syarat dan ketentuan lain yang terkait dengan produk dan/atau layanan, sepanjang tidak diatur berbeda dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dinyatakan tetap berlaku dan mengikat Nasabah serta menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum.
3. Syarat dan Ketentuan Umum ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Inggris, dalam hal terdapat perbedaan ketentuan atau penafsiran di antara Bahasa Indonesia dan Inggris, maka versi Bahasa Indonesia yang akan berlaku.

4. Syarat dan Ketentuan Umum ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.
5. PT Bank Danamon Indonesia Tbk merupakan peserta Lembaga Penjamin Simpanan, berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.



## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM REKENING DAN LAYANAN PERBANKAN

### I. DEFINISI

Dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, kata-kata berikut akan memiliki arti sebagaimana dicantumkan di bawah ini kecuali menurut konteksnya dibutuhkan pengertian yang berbeda:

1. **Anjungan Tunai Mandiri (ATM)** adalah mesin elektronik untuk pelayanan perbankan yang dimiliki/dikelola oleh Bank, maupun yang dimiliki/dikelola Bank lain namun berdasarkan kerja sama dengan Bank, dapat dipergunakan oleh Nasabah untuk tarik tunai, *inquiry* saldo dan transaksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
2. **Bank** adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk berkedudukan di Jakarta, yang bertindak melalui cabangnya di seluruh Indonesia.
3. **Bank Notes** adalah mata uang asing yang masih berlaku dan dapat diperjual belikan melalui sarana jual beli.
4. **Beneficial Owner (BO)** adalah pemilik manfaat dan/atau orang perseorangan yang secara *ultimate* memiliki atau mengendalikan pihak lain (*ultimate owns or controls*). Istilah BO digunakan untuk pemilik manfaat Nasabah Individu.
5. **Cash Deposit Machine (CDM)** adalah mesin yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan setoran tunai ke rekening atau *inquiry* saldo rekening serta fitur-fitur lainnya sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
6. **Digital CS** adalah mesin elektronik untuk pelayanan perbankan yang dimiliki/dikelola oleh Bank yang dapat digunakan calon Nasabah atau Nasabah untuk melakukan pembukaan rekening baru atau rekening tambahan dan dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan penggantian Kartu Debit/ATM.
7. **Digital Teller** adalah mesin elektronik untuk pelayanan perbankan yang dimiliki/dikelola oleh Bank yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan transaksi setor tunai dan tarik tunai, sedangkan untuk non-Nasabah hanya untuk melakukan transaksi setor tunai sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
8. **Hello Danamon** adalah unit kerja yang berwenang memberikan jasa Layanan Informasi dan Transaksi Keuangan, termasuk penerimaan pengaduan, yang disediakan oleh Bank kepada Nasabah melalui telepon selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, baik yang bersifat Transaksi Finansial maupun Transaksi Non-Finansial.
9. **Hari Kerja** adalah setiap hari kecuali Sabtu atau Minggu atau hari libur resmi yang ditetapkan Pemerintah.
10. **Interactive Voice Response (IVR)** adalah mesin penjawab otomatis yang dapat melayani transaksi Nasabah melalui telepon.
11. **Kartu Debit/ATM** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank (baik Kartu Debit/ATM yang berlogo Nasional atau tidak) yang mempunyai fungsi sebagai kartu ATM dan/atau kartu debit dan/atau fungsi lainnya yang memiliki nomor unik dan terdiri dari 16 digit yang ditentukan oleh Bank.
12. **Kartu Debit Danamon Privilege** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank khususnya untuk Nasabah *Privilege* dan produk yang ditentukan oleh Bank.
13. **Ketentuan Tarif** adalah provisi dan kurs yang berlaku pada dan telah diumumkan di kantor cabang Bank dan/atau *website* atau media lain yang memungkinkan.
14. **Kode Akses** adalah kode rahasia yang diperlukan agar Nasabah dapat melakukan Transaksi Keuangan melalui layanan yang sesuai fiturnya menggunakan kode tertentu sebagai media verifikasi dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.

15. **Mesin *Electronic Data Capture (EDC)*** adalah alat yang digunakan untuk melakukan verifikasi transaksi maupun transaksi yang bersifat Finansial dan Non-Finansial oleh Nasabah di *counter* Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank.
16. **Mesin PINPad EDC** adalah alat elektronik yang dibuat khusus untuk transaksi elektronik perbankan sebagai alat bantu verifikasi Nasabah dengan menggunakan Kartu Debit/ATM.
17. **Nasabah** adalah perorangan maupun badan yang memiliki Rekening di Bank dan/atau menggunakan layanan perbankan yang disediakan oleh Bank.
18. ***One Time Password (OTP)*** adalah kode berupa angka yang bersifat rahasia yang dikirimkan oleh sistem Bank melalui SMS (*Short Message Service*) ke nomor seluler Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank untuk digunakan oleh Nasabah dalam proses verifikasi.
19. **Pengaduan Nasabah** adalah ungkapan ketidakpuasan Nasabah baik secara lisan atau tertulis yang disampaikan melalui sarana komunikasi atau media resmi yang telah ditentukan Bank yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Nasabah karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
20. **Perwakilan Nasabah** adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.
21. **PIN ATM** adalah kode/sandi rahasia yang diperlukan agar Nasabah dapat menggunakan layanan di terminal ATM/ CDM/EDC/Digital CS/Digital Teller dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
22. **PIN Telepon** adalah kode/sandi rahasia yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah yang berfungsi sebagai media verifikasi bagi Bank yang diperlukan agar Nasabah dapat menggunakan layanan Hello Danamon/IVR dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
23. **Rekening** adalah simpanan-simpanan Nasabah dalam bentuk Giro, Tabungan, Deposito dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, baik yang telah dibuka Nasabah pada Bank maupun yang akan dibuka dikemudian hari.
24. **Rekening Pasif/Dormant** (selanjutnya disebut "Rekening Pasif") adalah simpanan Nasabah dalam bentuk Giro atau Tabungan yang tidak memiliki aktivitas transaksi, selain biaya administrasi dan bunga simpanan, selama periode tertentu yang ditetapkan oleh Bank sebagaimana diinformasikan oleh Bank melalui media komunikasi yang disediakan Bank.
25. **Transaksi Keuangan** adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan Bank dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui Bank berupa Transaksi Finansial dan Transaksi Non-Finansial.
26. **Transaksi Finansial** adalah bentuk transaksi yang berdampak pada perubahan saldo Rekening, seperti transaksi penempatan deposito, transfer antar bank, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, isi ulang pulsa (*voucher reload*), dan transaksi-transaksi lain yang disetujui oleh Bank.
27. **Transaksi Non-Finansial** adalah transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo Rekening, seperti permintaan: *inquiry* saldo dan mutasi rekening, perubahan data, pemesanan Cek/Bilyet Giro, pembuatan PIN telepon, dan transaksi-transaksi lain yang disetujui oleh Bank.
28. ***Ultimate Beneficial Owner (UBO)*** adalah pemilik manfaat dan/atau orang perseorangan yang secara langsung maupun tidak langsung memiliki saham perusahaan dan merupakan pengendali terakhir dari perusahaan dan/atau keseluruhan struktur kelompok usaha yang mengendalikan perusahaan. Istilah UBO digunakan untuk pemilik manfaat Nasabah Korporasi.

## II. SYARAT DAN KETENTUAN UMUM REKENING

## A. KETENTUAN UMUM

1. Pembukaan Rekening yang dilakukan Nasabah pada Bank, sepanjang tidak diatur secara khusus oleh Bank dan Nasabah dalam Aplikasi Pembukaan Rekening untuk Rekening yang bersangkutan, berlaku Syarat dan Ketentuan Umum ini.
2. Dengan tetap memperhatikan ketentuan pada butir 1 di atas, apabila Nasabah memiliki beberapa Rekening pada satu atau beberapa kantor cabang Bank, maka rekening-rekening tersebut disepakati kedua belah pihak sebagai satu kesatuan, karenanya Syarat dan Ketentuan Umum ini mengikat terhadap seluruh Rekening Nasabah.
3. Dalam hal Rekening akan dipindahtangankan/dialihkan/ dijaminkan kepada pihak ketiga/pihak lain, harus dengan persetujuan tertulis dari Bank.
4. Instruksi Nasabah kepada Bank dapat dilakukan melalui kantor cabang Bank, Hello Danamon, ATM, CDM, Digital CS, Digital Teller dan/ atau layanan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank untuk masing-masing jenis layanan.

Syarat dan Ketentuan Umum terkait penggunaan masing-masing layanan tersebut (selain yang telah diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini) dibuat terpisah. Berikut informasi *website* yang dapat diakses:

- Layanan Hello Danamon: <https://www.danamon.co.id>
  - Layanan D-Bank Pro: <https://www.dbank.co.id>
5. Nasabah tidak dapat membatalkan/mengubah instruksi yang telah dilakukan dengan alasan apapun dan transaksi tersebut mengikat Nasabah pada saat instruksi diterima dan dilaksanakan oleh Bank sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati.
  6. Dalam hal Bank menerima lebih dari satu instruksi yang akan berdampak pada penarikan dana Rekening, maka Nasabah wajib menyediakan dana yang cukup di rekeningnya. Ketidaktersediaan dana dapat menyebabkan Bank tidak menjalankan instruksi tersebut.

## B. PENYETORAN, PINDAHBUKU/TRANSFER DAN PENARIKAN

1. Nasabah dapat melakukan penyetoran ke Rekening secara tunai maupun non-tunai dengan menggunakan warkat Cek dan/atau Bilyet Giro atau pemindahbukuan. Setoran non-tunai baru dianggap berlaku efektif apabila dananya telah diterima oleh Bank dan sesuai dengan ketentuan pembukuan yang diatur pada butir II.C (Pembukuan) pada Syarat dan Ketentuan Umum ini. Setoran melalui *counter* Bank hanya diakui apabila dokumen transaksi telah divalidasi (bukti cetakan data dari sistem) atau disahkan oleh petugas Bank sesuai dengan ketentuan/prosedur yang berlaku pada Bank.
2. Penyetoran maupun penarikan dana dan/atau pembayaran bunga yang berkaitan dengan Rekening dalam valuta asing (valas) akan dikenakan kurs/biaya administrasi sesuai Ketentuan Tarif pada saat transaksi dibukukan. Apabila karena suatu hal Bank tidak dapat melakukan pembayaran tunai sesuai jenis mata uang dari Rekening Nasabah, maka terkait transaksi Nasabah diberikan pilihan: (a) melakukan pembayaran melalui transfer; atau (b) melakukan konversi atas transaksi yang dilakukan ke dalam mata uang Rupiah sesuai Ketentuan Tarif pada saat transaksi dilakukan. Biaya yang timbul terkait pilihan tersebut (biaya transfer/biaya lainnya serta biaya administrasi) disetujui Nasabah untuk dibebankan kepada Nasabah sesuai Ketentuan Tarif yang berlaku pada Bank.
3. Apabila terdapat tolakan/retur atas setoran non-tunai, maka Nasabah dengan ini setuju dan memberi kuasa kepada Bank untuk menyerahkan media terkait setoran non-tunai tersebut (berikut bukti tolakan - jika ada) kepada pihak penyeter. Biaya yang timbul terkait adanya tolakan/retur tersebut disetujui untuk dibebankan ke Rekening Nasabah dan Bank dengan ini diberi kuasa untuk melakukan pendebitan atas biaya tersebut dari Rekening.

4. Apabila transaksi setoran dilakukan dalam valuta yang berbeda, maka Bank dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk melakukan konversi sesuai ketentuan/ prosedur yang berlaku pada Bank. Nasabah juga setuju bahwa pelaksanaan transaksi yang terkait dengan valas tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Nasabah bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
5. Nasabah setuju dan dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk melakukan konversi dan pengkreditan dana atas transaksi setoran/*incoming transfer* yang melibatkan valuta yang berbeda dengan Rekening tujuan sesuai dengan Ketentuan Tarif yang berlaku yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
6. Nasabah setuju dan dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk melakukan retur transfer apabila persyaratan dokumen atas transaksi pembelian valas terhadap Rupiah dan/atau pembatasan transaksi Rupiah belum diterima sesuai batas waktu yang telah ditentukan.
7. Nasabah tidak diperkenankan melakukan penarikan dana dari Rekening melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo Rekening Nasabah menjadi debet (*overdraft/cerukan*), tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan.
8. Bank hanya berkewajiban untuk melayani transaksi penarikan/pembayaran/pemindahbukuan/transfer dari Rekening Nasabah sesuai instruksi/permintaan dari Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan dengan memperhatikan ketentuan spesimen tanda tangan yang telah diadministrasikan di Bank dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Khusus Tabungan:
    - 1) Penarikan tunai atau perintah pemindahbukuan atau perintah transfer dari Tabungan dapat dilakukan Nasabah melalui *counter* Bank dengan menggunakan dokumen transaksi yang disediakan oleh Bank dengan tetap memperhatikan ketentuan verifikasi Nasabah melalui PINPad EDC, dan/atau spesimen tanda tangan yang diadministrasikan pada Bank. Selain itu transaksi dapat juga dilakukan melalui ATM, Digital Teller atau layanan lainnya yang disediakan dan disetujui oleh Bank.
    - 2) Penarikan dana dari Rekening Tabungan valas dapat dilakukan dalam mata uang Rupiah atau valas (sesuai dengan ketersediaan *bank notes* atau ketentuan produk terkait), dengan menggunakan dokumen transaksi sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank, dan ketentuan verifikasi Nasabah melalui PINPad EDC dan/atau spesimen tanda tangan yang telah diadministrasikan pada Bank.
  - b. Khusus Giro:
    - 1) Penarikan tunai dari Giro Rupiah dapat dilakukan Nasabah dengan menggunakan dan menandatangani Cek, Bilyet Giro atau sarana penarikan yang disediakan oleh Bank, melalui ATM, Digital Teller atau layanan lainnya yang disediakan dan disetujui oleh Bank dengan mengikuti ketentuan yang berlaku pada Bank, sedangkan untuk pemindahbukuan dan/atau transfer ke Bank lain dari rekening Giro yang dilakukan oleh Nasabah, cukup dengan menggunakan media aplikasi pemindahbukuan dan/atau transfer tanpa harus melampirkan warkat Cek/Bilyet Giro dengan tetap memperhatikan ketentuan verifikasi Nasabah melalui PINPad EDC dan/atau spesimen tanda tangan yang telah diadministrasikan pada Bank.
    - 2) Penarikan dana dari Rekening Giro valas dapat dilakukan dalam mata uang Rupiah atau valas (sesuai dengan ketersediaan *bank notes* atau ketentuan produk terkait), dengan menggunakan dokumen transaksi sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank dan ketentuan verifikasi Nasabah melalui PINPad EDC dan/atau spesimen tanda tangan yang telah diadministrasikan pada Bank.

- 3) Dalam hal pengambilan buku Cek dan/atau Bilyet Giro yang dikuasakan (termasuk penanda-tanganan resi), Nasabah telah mengerti dan bersedia menanggung atas risiko yang timbul akibat pemberian kuasa tersebut.
- 4) Nasabah bersedia mematuhi ketentuan-ketentuan yang mengatur penandatanganan warkat, pelunasan bea meterai dan ketentuan lain yang mengatur penarikan warkat, termasuk adanya kewajiban untuk mengisi Cek/Bilyet Giro atau sarana penarikan/pemindahbukuan lainnya yang ditentukan oleh Bank dengan lengkap dan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku serta menatausahakan/menyimpan buku/lembaran blanko Cek/Bilyet Giro atau sarana penarikan/ pemindahbukuan lainnya tersebut dengan baik. Segala risiko dan kerugian yang timbul atas kelalaian Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah didalam pengisian/penyimpanan Cek/Bilyet Giro atau sarana penarikan/pemindahbukuan lainnya tersebut yang menyebabkan Cek/Bilyet Giro atau sarana penarikan/pemindahbukuan lainnya tersebut hilang dan/atau disalahgunakan oleh orang-orang/pihak yang tidak berhak sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah. Kecuali yang disebabkan oleh kelalaian/kesalahan Bank.
- 5) Permintaan blanko Cek/Bilyet Giro harus dilakukan secara tertulis oleh Nasabah dan pengembalian tanda terima blanko Cek/Bilyet Giro harus dilakukan pada saat penerimaan blanko Cek/Bilyet Giro oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank akan langsung melakukan pengaktifan atas blanko warkat yang telah diambil oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah tersebut sesuai prosedur yang berlaku pada Bank. Selain itu permintaan blanko Cek/Bilyet Giro dapat dilakukan melalui layanan lainnya yang disediakan oleh Bank, seperti Hello Danamon.
- 6) Nasabah wajib menyediakan dana yang cukup pada Rekening paling kurang sebesar nilai nominal Cek/Bilyet Giro yang beredar dan Nasabah tidak diperkenankan melakukan penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong dengan alasan apapun.
- 7) Nasabah wajib melaporkan pemenuhan kewajiban penyelesaian penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong yang pemenuhannya dilakukan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal penolakan.
- 8) Apabila Nasabah memenuhi kriteria Daftar Hitam Nasional (DHN) Bank Indonesia (BI) mengenai penarikan Cek/Bilyet Giro kosong, maka Bank berhak membekukan hak penggunaan Cek/Bilyet Giro dan melaporkan kepada Bank Indonesia untuk dicantumkan dalam DHN. Dalam hal nama Nasabah telah dicantumkan didalam DHN dan Nasabah melakukan kembali penarikan satu lembar atau lebih Cek/Bilyet Giro kosong nominal berapapun maka Bank berhak mencantumkan kembali nama Nasabah tersebut dalam DHN dan memperpanjang masa sanksi DHN sesuai ketentuan BI. Sanksi pembekuan hak penggunaan Cek/Bilyet Giro juga dikenakan kepada Nasabah yang identitasnya sudah tercantum dalam DHN bank lain. Dalam hal hak penggunaan Cek dan/atau Bilyet Giro Nasabah dibekukan atau identitas Nasabah dicantumkan dalam DHN maka Nasabah wajib mengembalikan sisa buku/lembaran blanko Cek dan/atau Bilyet Giro kepada Bank. Ketentuan tentang penutupan Rekening mengacu pada butir II.E (Penghentian Sementara atas Transaksi, Pemblokiran dan Penutupan Rekening dan/atau Layanan Perbankan) pada Syarat dan Ketentuan Umum ini.
9. Warkat (Cek/Bilyet Giro) yang ditolak oleh Bank yang menerima Instruksi pembayaran atau pemindahbukuan dari pemilik Rekening dan tidak diambil oleh Nasabah selama 6 (enam) bulan sejak tanggal penolakan atau jangka waktu yang disepakati, Nasabah setuju dan dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk menghancurkan warkat tolakan tersebut.

10. Khusus untuk Nasabah yang berbentuk badan usaha atau badan hukum, dapat mengajukan permohonan kepada Bank untuk penggunaan stempel/cap sebagai satu persyaratan dalam penarikan/pemindahbukuan/transfer/ Instruksi tertulis lainnya berkaitan dengan Rekening Nasabah. Nasabah setuju bahwa ukuran, warna tinta stempel/cap maupun warna tinta tanda tangan tidak akan dijadikan sebagai alat verifikasi oleh Bank.
11. Rekening Tabungan/Giro yang tidak aktif sesuai ketentuan Bank dalam periode tertentu akan diperlakukan sebagai Rekening Pasif/*Dormant*. Pengaktifan Rekening Pasif dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Bank. Pencetakan Bukti Mutasi Rekening Pasif/*Dormant* mengacu pada point II.C.1.a.
12. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank berwenang untuk tidak menjalankan transaksi atau menunda pelaksanaan transaksi jika transaksi Nasabah terkait dengan adanya larangan/pembatasan/persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan/atau kebijakan internal Bank dan atas hal tersebut akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah.

### C. PEMBUKUAN

1. Pembukuan atas Rekening dilakukan oleh Bank dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Khusus Tabungan dan Giro:
    - 1) Setiap transaksi, baik penyetoran maupun penarikan pada Rekening yang mengakibatkan perubahan saldo/mutasi, akan dibukukan/dicatat pada suatu media yang ditetapkan oleh Bank ("Bukti Mutasi"). Namun mengingat transaksi tertentu dapat dilakukan tanpa pencatatan pada Bukti Mutasi yang dipegang Nasabah (antara lain: transaksi ATM, transaksi CDM, transaksi EDC, transaksi Digital Teller, layanan *Autodebet*), jika dalam hal terdapat perbedaan saldo/mutasi antara yang tercatat pada Bukti Mutasi yang dikuasai Nasabah dengan catatan/pembukuan yang terdapat pada Bank, maka saldo/mutasi yang tercatat pada pembukuan Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Nasabah, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
    - 2) Pencetakan dan pengiriman Bukti Mutasi dilakukan melalui media sesuai perjanjian dengan Nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku pada Bank.
    - 3) Dalam hal Bukti Mutasi (yang berbentuk *statement*/laporan konsolidasi) yang dikirim ke alamat Nasabah dikembalikan ke Bank dalam waktu 2 (dua) bulan (atau dalam periode tertentu yang ditentukan Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah), sejak tanggal diterbitkan oleh Bank, maka Bank berhak dan dengan ini diberikan wewenang oleh Nasabah untuk menghancurkan Bukti Mutasi tersebut dan tidak melakukan pencetakan terhadap *statement* hingga Nasabah memberitahukan kepada Bank untuk melakukan pencetakan kembali atas dokumen tersebut.
    - 4) Nasabah dapat mengajukan permintaan mutasi transaksi di cabang terdekat sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
  - b. Khusus Deposito:
    - 1) Atas penempatan Deposito, Bank akan menerbitkan suatu media berupa:
      - a) *Advice* Deposito yang diterbitkan atas nama Nasabah, atau
      - b) Bilyet Deposito yang diterbitkan atas nama Nasabah.
    - 2) Apabila Deposito ditempatkan dengan kondisi diperpanjang secara otomatis, maka Bank hanya menerbitkan lembar konfirmasi untuk setiap perpanjangan. Nasabah dapat datang ke cabang pemelihara rekening untuk mengambil nota konfirmasi perpanjangan tersebut.
  - c. Bukti Mutasi (yang berbentuk *statement*) akan diterbitkan secara gabungan yang terdiri dari satu atau lebih Rekening atas nama Nasabah yang sama. Jika Nasabah tidak menginginkan

Bukti Mutasi diterbitkan secara gabungan, Nasabah dapat mengajukan permohonan diseluruh kantor cabang Bank dengan mengikuti ketentuan dan prosedur yang berlaku pada Bank.

2. Bank berhak dan dengan ini diberikan kuasa oleh Nasabah untuk melakukan koreksi (sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Bank apabila terdapat kekeliruan didalam mengadministrasikan Rekening Nasabah termasuk untuk pembukaan Rekening, pembukuan transaksi, pembayaran bunga ataupun penutupan/pencairan Rekening) dan atas hal tersebut akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah melalui media pemberian informasi yang lazim digunakan untuk keperluan tersebut, antara lain pengumuman pada kantor cabang Bank atau melalui media lain yang mudah diakses serta dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Khusus koreksi karena kesalahan/kekeliruan administrasi/pembukuan terhadap Rekening Nasabah yang mengakibatkan pengurangan/pendebetan saldo dan pada saat koreksi dilakukan ternyata saldo tidak mencukupi, maka Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk mendebet/mencairkan simpanan-simpanan lainnya yang dimiliki Nasabah yang ada pada Bank dan/atau menagih kembali dengan seketika dan sekaligus kekurangannya tersebut kepada Nasabah.
3. Nasabah wajib menyimpan Bukti Mutasi/bukti kepemilikan Rekening dengan baik agar tidak hilang dan/atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak berhak. Nasabah bertanggung jawab atas kehilangan, penyalahgunaan Bukti Mutasi/bukti kepemilikan Rekening yang telah diserahkan oleh Bank kepada Nasabah atau Perwakilan Nasabah.

Prosedur yang harus dipenuhi Nasabah jika kehilangan Bukti Mutasi/bukti kepemilikan Rekening sebagai berikut:

a. Khusus Tabungan:

Jika Nasabah kehilangan Bukti Mutasi (yang bukan berupa *Statement*), Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat) dan Nasabah dapat mengajukan penggantian Bukti Mutasi dengan mengikuti ketentuan dan prosedur yang berlaku pada Bank. Segala biaya yang timbul atas penerbitan Bukti Mutasi pengganti, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.

b. Khusus Deposito:

- 1) Jika atas penempatan Deposito Nasabah diberikan Bilyet Deposito maka Nasabah wajib menyimpan dengan baik Bilyet Deposito tersebut. Apabila Nasabah kehilangan Bilyet Deposito maka Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat) untuk dilakukan pemblokiran dan penggantian Bilyet Deposito sesuai prosedur yang berlaku pada Bank disertai dengan dokumen lain yang dipersyaratkan oleh Bank. Segala biaya yang timbul atas penerbitan Bilyet Deposito pengganti (jika ada), sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
  - 2) Jika atas penempatan Deposito diterbitkan *Advice Deposito* maka Nasabah wajib menyimpan formulir penempatan Deposito yang telah divalidasi oleh Bank dan jika *Advice Deposito* hilang cukup diinformasikan kepada Bank.
4. Nasabah wajib melakukan pemeriksaan atas setiap pemberitahuan yang disampaikan Bank terkait dengan pembukuan Rekening Nasabah. Dengan tetap memperhatikan ketentuan pada butir II.C.2 di atas, Nasabah dengan ini setuju bahwa isi pemberitahuan tersebut dianggap telah disetujui oleh Nasabah jika dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pemberitahuan disampaikan, Bank tidak menerima keberatan secara tertulis dari Nasabah.

#### **D. BUNGA DAN PENJAMINAN SIMPANAN**

1. Perhitungan dan pembukuan bunga/jasa simpanan dilakukan sebagai berikut:

a. Khusus Tabungan/Giro:

Bunga diperhitungkan dan dibukukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bunga dihitung atas dasar saldo harian dalam 1 (satu) bulan (dengan saldo minimal untuk memperoleh bunga sebesar yang ditetapkan oleh Bank).
  - 2) Besarnya suku bunga Tabungan/Giro sesuai tarif/ketentuan yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat di *counter* cabang atau media elektronik Bank.
  - 3) Hari bunga dihitung berdasarkan jumlah hari sesungguhnya dalam 1 (satu) bulan dibagi dengan jumlah hari sesungguhnya dalam 1 (satu) tahun.
  - 4) Pajak Penghasilan (PPH) atas bunga Tabungan/ Giro ditanggung oleh Nasabah dan tunduk pada ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.
  - 5) Bank berhak melakukan perubahan atas bunga dan perubahan tersebut akan diinformasikan kepada Nasabah melalui kantor cabang Bank atau media komunikasi yang tersedia pada Bank.
- b. Khusus Deposito:
- 1) Bunga Deposito (baik dalam mata uang Rupiah maupun valas) diperhitungkan berdasarkan: (a) jumlah hari penempatan dibagi dengan jumlah hari sesungguhnya dalam satu tahun; dan (b) tingkat suku bunga yang telah diperjanjikan oleh Bank, serta akan dibayarkan sesuai instruksi pada saat penempatan (setelah dikurangi PPh sesuai peraturan perpajakan yang berlaku).
  - 2) Bank berhak melakukan perubahan atas bunga dan perubahan tersebut akan diinformasikan kepada Nasabah melalui kantor cabang Bank atau media komunikasi yang tersedia pada Bank.
2. Penjaminan Simpanan:
- a. Nasabah mengakui telah mengetahui bahwa terhadap simpanan Nasabah pada Bank berlaku peraturan terkait Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan nilai simpanan yang dijamin untuk setiap nasabah pada 1 (satu) Bank adalah sesuai yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - b. Nasabah dengan ini mengetahui dan menyatakan menerima risiko atas simpanannya yang akan dikecualikan dari ketentuan penjaminan jika:
    1. Data Simpanan Nasabah tidak tercatat pada Bank
    2. Termasuk kategori Nasabah yang diuntungkan secara tidak wajar (yaitu pemberian bunga atas simpanan melebihi tingkat bunga yang wajar yang ditetapkan LPS untuk periode yang bersangkutan), termasuk menerima risiko atas simpanannya sebagai simpanan yang tidak layak dibayar jika ijin usaha Bank dicabut.
    3. Menyebabkan kondisi Bank tidak sehat.
  - c. Maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS per nasabah per bank adalah Rp 2 miliar
  - d. Informasi tingkat bunga penjaminan LPS dapat diakses [disini](#)

#### **E.PENGHENTIAN SEMENTARA ATAS TRANSAKSI PEMBLOKIRAN DAN PENUTUPAN REKENING DAN/ ATAU LAYANAN PERBANKAN**

1. Nasabah dengan ini mengetahui dan menyetujui bahwa Bank berhak dan berwenang untuk menolak menjalankan instruksi Nasabah dan/atau menghentikan sementara transaksi Nasabah dan/atau memblokir sementara Rekening dan/atau layanan yang diperoleh Nasabah dari Bank, yang disebabkan oleh sebab-sebab tertentu, termasuk namun tidak terbatas pada:
  - a. Pertimbangan Bank, antara lain:
    - 1) Adanya keragu-raguan dalam melakukan verifikasi terhadap identitas/instruksi Nasabah; atau
    - 2) Bank tidak dapat melakukan verifikasi terhadap identitas Nasabah; atau
    - 3) Terdapat pertentangan diantara instruksi yang diberikan Nasabah kepada Bank dan/atau terdapat sengketa diantara Nasabah; atau

- 4) Dana pada Rekening Nasabah tidak mencukupi dan/atau Rekening dalam keadaan tidak aktif (diblokir, rekening Nasabah masuk dalam kriteria Rekening Pasif dan lainnya); maupun
  - 5) Penggunaan Rekening tidak sesuai dengan profil Nasabah dan terdapat indikasi pelanggaran tindak pidana pencucian uang dan/atau pendanaan terorisme.
- b. Permintaan dari instansi terkait atau Bank lain sebagaimana diatur dalam regulasi yang berlaku.
  - c. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - d. Karena sebab-sebab lain yang terjadi diluar kendali Bank (termasuk namun tidak terbatas pada terjadinya *force majeure*) atau bertentangan dengan ketentuan yang ditetapkan.

Khusus untuk sengketa/permasalahan diantara Nasabah dan/atau adanya pertentangan instruksi, maka Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank akan menjalankan instruksi setelah ada kejelasan atas sengketa/permasalahan tersebut dan menerima klarifikasi resmi dari para pihak yang bersengketa yang dibuktikan dengan akta perdamaian/dokumen lain yang dipersyaratkan/dapat diterima oleh Bank.

2. Nasabah dengan ini setuju dan memberi kuasa kepada Bank untuk melakukan pendebitan Rekening apabila diketahui bahwa Rekening Nasabah diindikasikan terkait penipuan dan/atau kejahatan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Penutupan Rekening dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah melalui *counter* Bank pada kantor cabang Pemelihara Rekening atau kantor cabang lainnya sesuai ketentuan produk yang berlaku.
4. Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada kantor cabang pemelihara Rekening atau kantor cabang Bank terdekat pada hari dan jam kerja yang berlaku pada Bank, apabila Nasabah memutuskan untuk menutup/membatalkan penggunaan Kartu Debit/ATM dengan alasan apapun.
5. Jika Rekening Tabungan/Giro yang digunakan untuk layanan *autodebet* (misal: angsuran, pembayaran telepon, listrik, dan lain-lain), pengkreditan bunga Deposito, dan/atau pencairan Deposito (*single maturity*) akan ditutup, maka sebelum Rekening ditutup Nasabah harus mengalihkan ke Rekening lainnya untuk layanan *autodebet* atau pengkreditan bunga Deposito dan pencairan Deposito atau seluruh kewajiban dilunasi (untuk pinjaman) atau layanan *autodebet* dihentikan.
6. Jika Nasabah menutup Rekening atas permintaan sendiri atau karena suatu hal tertentu ditutup oleh Bank, maka seluruh transaksi dan kewajiban Nasabah yang belum diselesaikan harus dipenuhi dengan tetap mengacu pada ketentuan Bank, yaitu:
  - a. Khusus Tabungan:
    - 1) Jika Nasabah tidak mempunyai fasilitas Kartu Debit/ATM, Nasabah wajib membawa Bukti Mutasi yang disyaratkan.
    - 2) Jika Nasabah mempunyai fasilitas Kartu Debit/ATM dan hanya mengakses ke Rekening yang ditutup tersebut, maka Nasabah wajib membawa Bukti Mutasi yang dipersyaratkan oleh Bank dan mengembalikan Kartu Debit/ATM.
  - b. Khusus Giro:
    - 1) Nasabah wajib mengembalikan sisa buku/lembaran blanko Cek dan/atau Bilyet Giro yang tidak/belum digunakan atau sarana penarikan/pemindahbukuan lainnya kepada Bank.
    - 2) Jika masih terdapat Cek dan/atau Bilyet Giro yang masih beredar, maka Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk membuka Rekening Khusus guna menyelesaikan kewajiban pembayaran atas Cek dan/atau Bilyet Giro yang masih beredar dan Nasabah wajib menyediakan dana yang cukup untuk memenuhi kewajiban pembayaran tersebut ("Rekening Khusus"). Penutupan Rekening Khusus disetujui akan otomatis dilakukan oleh Bank setelah seluruh kewajiban pembayaran atas Cek/Bilyet

Giro yang masih beredar telah diselesaikan dengan baik. Nasabah akan mendapat pemberitahuan secara tertulis akan penutupan Rekening Khusus tersebut.

- 3) Bagi Nasabah yang memperoleh Cek dan/atau Bilyet Giro, Nasabah wajib menyerahkan surat pernyataan diatas meterai yang cukup, antara lain memuat pernyataan bahwa:
  - a) Semua kewajiban Nasabah berkaitan dengan penggunaan Cek dan/atau Bilyet Giro telah diselesaikan dengan baik;
  - b) Tidak terdapat Cek dan/atau Bilyet Giro Nasabah yang masih beredar di masyarakat;
  - c) Nasabah bersedia identitasnya dicantumkan atau dicantumkan kembali ke dalam DHN sebagai perpanjangan, apabila ternyata dikemudian hari masih terdapat penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong yang memenuhi kriteria DHN.
- 4) Rekening Giro akan ditutup oleh Bank, jika Nasabah yang telah tercantum dalam DHN melakukan penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong didalam pengenaan sanksi DHN.

c. Khusus Deposito:

- 1) Pencairan Deposito dilakukan berdasarkan instruksi Nasabah dengan menggunakan media dan prosedur yang berlaku pada Bank.
- 2) Pencairan Deposito dengan media Bilyet Deposito dilakukan dengan menyerahkan asli Bilyet Deposito.

Khusus untuk deposito *single maturity*, apabila pencairan dananya akan dikredit/ditransfer ke Rekening Nasabah/pihak lain yang terdapat pada Bank atau bank lain (sesuai instruksi Nasabah pada saat awal penempatan Deposito), maka pada saat jatuh tempo dana tersebut dapat langsung dikredit/ditransfer tanpa penyerahan Bilyet Deposito. Nasabah setuju dan mengakui sepenuhnya bahwa Bilyet Deposito yang masih dikuasai Nasabah demi hukum menjadi tidak berlaku dan tidak dapat ditagih/dimintakan kembali pembayarannya kepada Bank. Bukti pelaksanaan pembukuan/transfer ke Rekening Nasabah/pihak lain berdasarkan instruksi tersebut merupakan bukti pencairan dan penerimaan dana yang sah serta mengikat Nasabah dan penerima dana.

- 3) Pencairan Deposito yang dananya ditransfer ke Bank lain pelaksanaan transfernya dapat dilakukan pada hari kerja yang bersangkutan sepanjang tanggal jatuh temponya jatuh pada hari kerja dan kegiatan operasional Bank dalam kondisi normal. Namun jika tanggal jatuh tempo tersebut jatuh pada hari libur nasional/yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka transfer dimaksud akan dilakukan Bank pada hari kerja berikutnya.
- 4) Biaya yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan pencairan Deposito dan transfer tersebut, akan dikurangi dari nominal hasil pencairan Deposito. Pelaksanaan transfer akan dilakukan oleh Bank sesuai dengan data instruksi yang diberikan secara tertulis dari Nasabah. Hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan transfer tersebut, tunduk pada Ketentuan Umum Transfer Dalam/Luar Negeri pada Bank.

7. Bank berhak melakukan penutupan Rekening Nasabah (termasuk layanan ATM, Kartu Debit/ATM, layanan lainnya yang diperoleh Nasabah berkaitan dengan Rekening) dan sekaligus membebaskan biaya administrasi penutupan Rekening dan biaya lain yang berlaku pada Bank:
  - a. Jika Rekening Nasabah termasuk kriteria Rekening Pasif/*Dormant* dan saldo telah menjadi nol.
  - b. Apabila Nasabah memberikan data yang diragukan kebenarannya oleh pihak Bank.
  - c. Jika penggunaan Rekening tidak sesuai dengan profil Nasabah.
  - d. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku Bank menjadi diwajibkan untuk menutup Rekening Nasabah.

Penutupan tersebut dilakukan dengan pemberitahuan kepada Nasabah melalui sarana yang lazim digunakan kecuali untuk penutupan Rekening Nasabah yang termasuk kriteria Rekening Pasif/*Dormant* dan saldo telah menjadi nol, Nasabah menyetujui dan memberikan kuasa kepada Bank untuk melakukan penutupan Rekening tersebut secara otomatis oleh sistem Bank.

8. Apabila Nasabah meninggal dunia atau pailit atau dibubarkan atau diletakkan dibawah pengawasan pihak yang ditunjuk oleh instansi yang berwenang, maka Bank berhak memblokir Rekening dan hanya akan mengalihkan hak atas Rekening kepada ahli waris atau pengganti haknya yang sah atau pihak yang ditunjuk sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
9. Nasabah dengan ini setuju membebaskan Bank dari semua tanggung jawab dan klaim yang timbul terkait penyerahan kepada ahli waris atau pengganti haknya atau pihak yang ditunjuk instansi yang berwenang tersebut pada butir 8 di atas.

#### **F. KHUSUS REKENING GABUNGAN**

1. Rekening gabungan dibuka sesuai dengan kebijakan atau ketentuan yang berlaku di Bank dan untuk pemberian instruksi kepada Bank serta penarikan dana dari Rekening gabungan (*joint account*) berlaku ketentuan sebagai berikut:
  - a. Status Rekening gabungan "ATAU" (*joint account "OR"*): pemberian instruksi kepada Bank atau penarikan dari Rekening dapat dilakukan oleh salah satu pembentuk Rekening gabungan sesuai ketentuan spesimen yang terdata pada Bank.
  - b. Status Rekening gabungan "DAN" (*joint account "AND"*): seluruh instruksi atas Rekening atau penarikan dari Rekening harus dilakukan secara bersama-sama oleh semua pembentuk Rekening gabungan sesuai ketentuan spesimen yang terdata pada Bank.
2. Sebagai konsekuensi hukum yang timbul sehubungan dengan penarikan Cek/Bilyet Giro oleh salah satu atau lebih Nasabah pembentuk Rekening gabungan wajib ditanggung secara tanggung renteng oleh seluruh Nasabah pembentuk Rekening gabungan tanpa kecuali.

#### **G. PRODUK PIHAK KETIGA**

1. Dalam hal Nasabah memilih produk pihak ketiga dimana Bank hanya bertindak sebagai pihak yang memasarkan produk/layanan pihak ketiga tersebut, Nasabah dengan ini setuju bahwa:
  - a. Bank tidak memberikan jaminan/menanggung investasi yang dilakukan Nasabah, baik pokok maupun hasil pengembangannya (jika produk/layanan tersebut memberikan perlindungan atau jaminan atas nilai pokok dan hasil pengembangannya);
  - b. Nasabah berkewajiban untuk melakukan pengecekan Kinerja setiap produk pihak ketiga serta kinerja dari penyedia produk atau layanan tersebut.
2. Hal-hal terkait dengan produk pihak ketiga diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum yang dibuat terpisah dari Syarat dan Ketentuan Umum ini.
3. Informasi terkait produk pihak ketiga yang diberikan Bank kepada Nasabah merupakan informasi yang diterima Bank dari pihak ketiga sebagai bahan referensi dan tidak dimaksudkan untuk tujuan lain.
4. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank bukan merupakan penasehat investasi bagi Nasabah dan Bank tidak memiliki kewajiban untuk memeriksa atau melakukan verifikasi atas setiap informasi yang diberikan kepada Nasabah tersebut. Nasabah dengan ini juga menyatakan menjamin dan membebaskan Bank dari segala risiko yang timbul akibat tidak dapat dilakukannya atau adanya keterlambatan pengiriman informasi kepada Nasabah atau atas setiap kesalahan dalam informasi tersebut.

### **III. SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN PERBANKAN**

## A. PENGGUNAAN KARTU (antara lain: Kartu Debit/ATM, Kartu Debit Danamon *Privilege*)

1. Kartu Debit/ATM diberikan khusus untuk: (a) Rekening atas nama Nasabah perorangan, (b) Rekening atas nama gabungan/*joint account* perorangan dengan status “OR” atau status “AND”.
2. Khusus untuk Kartu Debit Danamon *Privilege*, ketentuan status “OR” dan “AND” mengikuti peraturan Danamon *Privilege* yang berlaku dan dapat dilihat pada saat Nasabah menerima Kartu Debit Danamon *Privilege*.
3. Khusus untuk Rekening gabungan/*joint account* dengan status “OR”, masing-masing Nasabah pembentuk Rekening gabungan/*joint account* berhak mengajukan permohonan untuk memperoleh Kartu Debit/ATM sedangkan Rekening gabungan/*joint account* dengan status “AND” 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. Kartu 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.
5. Nasabah wajib membubuhkan tanda tangan di balik kartu debit pada kolom yang tersedia. Segala risiko penolakan atau penyalahgunaan yang timbul akibat tidak ditandatanganinya kartu debit menjadi tanggung jawab Nasabah, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
6. Penggunaan kartu disesuaikan dengan jenis produk dan kebijakan Bank yang tercantum pada brosur atau media lainnya yang diterbitkan/disediakan oleh Bank antara lain:
  - a. Melakukan Transaksi Finansial maupun Non-Finansial melalui *counter* Bank/EDC/ATM/CDM/Digital CS/Digital Teller atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank dengan proses otorisasi berdasarkan PIN ATM dan/atau tanda tangan.
  - b. Untuk transaksi pendebitan yang dilakukan melalui *counter* Bank, dapat didebet dari seluruh Rekening dalam 1 (satu) CIF. Sedangkan pendebitan melalui ATM, dan mesin EDC akan didebet dari Rekening yang telah terdaftar pada kartu. Transaksi pendebitan yang dilakukan menggunakan mesin Digital Teller dapat didebet dari seluruh rekening Tabungan dengan kepemilikan tunggal (*single*) atau gabungan (*joint or*) dalam 1 (satu) CIF dengan mata uang Rupiah.
  - c. Untuk transaksi yang dilakukan melalui jaringan ATM lain yang memiliki kerjasama dengan Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank hanya dapat dilakukan melalui rekening utama/*primary account*.
  - d. Melakukan transaksi debet yaitu pembayaran atas transaksi di *merchant*/penggunaan jasa *merchant* melalui EDC atau secara online yang otorisasinya dilakukan berdasarkan PIN ATM atau OTP.
  - e. Melakukan transaksi-transaksi lainnya yang telah disetujui oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah.
7. Transaksi dengan menggunakan kartu dapat dilakukan sepanjang Rekening Nasabah yang telah terkoneksi dengan kartu dalam keadaan aktif dan saldo mencukupi dan hanya dapat diakses ke rekening-rekening dalam valuta Rupiah dan/atau valuta tertentu yang dimiliki oleh Nasabah dan telah disetujui oleh Bank.
8. Batasan nominal untuk transaksi dengan menggunakan kartu dan besarnya biaya ditentukan oleh Bank dan sewaktu-waktu dapat berubah dengan pemberitahuan di kantor-kantor cabang Bank atau di lokasi-lokasi tempat ATM/CDM/Digital Teller berada atau melalui media lainnya yang tersedia pada Bank.

9. Setiap transaksi yang menggunakan kartu yang mengakibatkan perubahan pada saldo Rekening akan dibukukan/dicatat pada Bukti Mutasi Nasabah.
10. Nasabah wajib menyimpan kartu dengan baik dan merahasiakan PIN. Apabila kartu digunakan oleh pihak lain yang tidak berhak (antara lain: karena kartu dicuri/hilang/dipalsukan ataupun karena alasan apapun juga), maka Nasabah wajib segera memberitahukan melalui telepon atau faksimili kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon) untuk dilakukan proses pemblokiran oleh Bank. Nasabah bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian/keterlambatan melaporkan kepada Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
11. Nasabah wajib mengamankan kode OTP yang dikirimkan oleh sistem Bank melalui SMS (*Short Message Service*) ke nomor seluler Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank saat akan melakukan transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank dan tidak memberikan kode tersebut kepada pihak lain untuk keperluan dan/atau dengan alasan apapun. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita Nasabah dan Nasabah membebaskan Bank dari segala tuntutan akibat penyalahgunaan informasi kartu, nomor selular yang terdaftar pada sistem Bank, pemberian kode OTP oleh Nasabah kepada pihak lain dan/atau kesalahan dan kelalaian Nasabah lainnya. Apabila Nasabah mengalami dan mengetahui terdapat usaha-usaha dari pihak lain untuk meminta informasi kartu dan/atau kode OTP melalui media apapun maka Nasabah dapat segera menghubungi Bank melalui kantor cabang terdekat, Hello Danamon, dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Bank.
12. Nasabah dapat mengajukan permohonan penggantian kartu dan biaya administrasi yang timbul atas penggantian kartu menjadi beban Nasabah.
13. Bank berhak menarik/membatalkan/menutup kartu sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank dengan pemberitahuan ke Nasabah dalam hal terjadi salah satu sebab di bawah ini:
  - a. Nasabah lalai/tidak mentaati Syarat dan Ketentuan Umum ini;
  - b. Nasabah meninggal dunia;
  - c. Kartu telah kadaluarsa; atau
  - d. Sebab lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku pada Bank.

## **B. LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DAN LAYANAN CASH DEPOSIT MACHINE (CDM)**

1. Nasabah dapat menggunakan layanan ATM/CDM dengan menggunakan Kartu Debit/ATM yang dimiliki dan Nasabah dapat melakukan Transaksi Finansial ataupun Non-Finansial di terminal ATM/CDM sesuai dengan jenis transaksi yang telah ditentukan oleh Bank.
2. PIN yang digunakan pada terminal ATM sama dengan PIN yang digunakan pada terminal CDM sesuai dengan jenis transaksi.
3. Nasabah tidak dapat membatalkan/mengubah transaksi yang telah dilakukan melalui ATM ataupun CDM dengan alasan apapun dan transaksi tersebut secara otomatis mengikat Nasabah pada saat instruksi diberikan melalui ATM ataupun CDM tersebut.
4. Jenis Layanan ATM adalah sebagaimana tercantum dalam media pemasaran (antara lain: brosur).
5. Jenis Layanan CDM, meliputi:
  - a. Setoran Tunai melalui CDM:
    - 1) Menggunakan jenis uang, denominasi dan mata uang yang telah ditentukan oleh Bank dengan jumlah maksimal yang ditentukan oleh Bank sebagaimana tercantum dalam informasi yang tertera pada terminal CDM.
    - 2) Dapat dilakukan ke Rekening Tabungan dan Giro (CASA) dalam 1 (satu) CIF ataupun Rekening CASA Nasabah Danamon lainnya.

- 3) Kondisi uang yang bisa diterima oleh terminal CDM mengikuti standar yang ditetapkan oleh Bank sebagaimana tercantum dalam informasi yang tertera pada terminal CDM. Jika terdapat perbedaan jumlah yang disetor di terminal CDM dengan jumlah yang tercatat di sistem Bank, maka akan dilakukan penelusuran yang wajar terlebih dahulu oleh Bank, sebelum diakui bahwa jumlah setoran tunai yang tercatat di sistem Bank menjadi bukti mengikat para pihak.
- b. Cek Saldo
- Nasabah dapat melakukan pengecekan saldo terakhir dari Rekening yang terhubung ke Kartu Debit/ATM yang dimilikinya.

### **C. LAYANAN DIGITAL TELLER**

1. Nasabah dapat menggunakan layanan Digital Teller dengan menggunakan Kartu Debit/ATM dan/atau e-KTP yang dimiliki dan Nasabah untuk melakukan transaksi setor tunai dan tarik tunai di mesin Digital Teller sesuai dengan jenis transaksi yang telah ditentukan oleh Bank. Sedangkan untuk non-Nasabah hanya dapat menggunakan layanan Digital Teller dengan menggunakan e-KTP yang dimiliki untuk transaksi setor tunai.
2. PIN ATM yang digunakan untuk transaksi pada mesin Digital Teller sama dengan PIN ATM yang digunakan pada terminal ATM dan CDM sesuai dengan jenis transaksi.
3. Nasabah tidak dapat membatalkan/mengubah transaksi yang telah dilakukan melalui mesin Digital Teller dengan alasan apapun dan transaksi tersebut secara otomatis mengikat Nasabah pada saat instruksi diberikan melalui mesin Digital Teller tersebut.
4. Jenis layanan Digital Teller adalah sebagaimana tercantum dalam media komunikasi yang berlaku pada Bank.
5. Jenis layanan Digital Teller, meliputi:
  - a. Setoran Tunai
    - 1) Menggunakan jenis uang, denominasi dan mata uang yang telah ditentukan oleh Bank dengan jumlah maksimal yang ditentukan oleh Bank sebagaimana tercantum dalam informasi yang tertera pada mesin Digital Teller.
    - 2) Dapat dilakukan ke Rekening Tabungan dan Giro (CASA) dalam 1 (satu) CIF ataupun Rekening Tabungan dan Giro (CASA) Nasabah lainnya yang terdapat pada Bank.
    - 3) Kondisi uang yang bisa diterima oleh mesin Digital Teller mengikuti standar yang ditetapkan oleh Bank sebagaimana tercantum dalam informasi yang tertera pada mesin Digital Teller. Jika terdapat perbedaan jumlah yang disetor di mesin Digital Teller dengan jumlah yang tercatat di sistem Bank, maka akan dilakukan penelusuran yang wajar terlebih dahulu oleh Bank, sebelum diakui bahwa jumlah setoran tunai yang tercatat di sistem Bank menjadi bukti mengikat para pihak.
  - b. Penarikan Tunai
    - 1) Menggunakan jenis uang, denominasi dan mata uang yang telah ditentukan oleh Bank dengan jumlah maksimal yang ditentukan oleh Bank sebagaimana tercantum dalam informasi yang tertera pada mesin Digital Teller.
    - 2) Dapat dilakukan ke Rekening Tabungan dan Giro (perorangan) dalam 1 (satu) CIF dengan menggunakan Kartu Debit/ATM.
    - 3) Jika terdapat perbedaan jumlah yang ditarik di mesin Digital Teller dengan jumlah yang tercatat di sistem Bank, maka akan dilakukan penelusuran yang wajar terlebih dahulu oleh Bank, sebelum diakui bahwa jumlah penarikan tunai yang tercatat di sistem Bank menjadi bukti mengikat para pihak.

#### **D. LAYANAN REKENING KORAN ELEKTRONIK (*ELECTRONIC BANKING STATEMENT*)**

1. Nasabah memahami dan setuju bahwa dengan pengajuan layanan Rekening Koran Elektronik (khusus Bukti Mutasi berupa *Statement*), maka pengiriman laporan bulanan dilakukan untuk rekening-rekening yang terdapat dalam 1 (satu) CIF. Demikian pula pengiriman informasi produk dan layanan yang disediakan oleh Bank yang semula dilakukan melalui pos/kurir.

Nasabah setuju bahwa jika Laporan Rekening bulanan gagal dikirimkan ke Nasabah dalam waktu 2 (dua) bulan (atau dalam periode tertentu yang ditentukan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah), maka Bank berwenang untuk menghentikan sementara pengiriman Rekening Koran Elektronik tersebut hingga Bank menerima instruksi lebih lanjut dari Nasabah.

2. Nasabah menyatakan bahwa seluruh data/keterangan yang diberikan kepada Bank terkait layanan Rekening Koran Elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada alamat email) adalah benar dan valid serta menjadi dasar yang sah bagi Bank didalam memberikan Rekening Koran Elektronik dan Bank tidak berkewajiban untuk meneliti, menyelidiki keabsahan/kebenaran atas data alamat email Nasabah dan/atau memastikan ketepatan telah diterimanya Rekening Koran Elektronik oleh Nasabah. Untuk layanan Rekening Koran Elektronik, file yang dikirimkan dalam bentuk *attachment* email (PDF) dan dapat dibuka dengan menggunakan *password* sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
3. Apabila Rekening Nasabah adalah Rekening *dormant*, maka Nasabah harus melakukan pengaktifan Rekening terlebih dahulu sebelum melakukan proses registrasi layanan Rekening Koran Elektronik. Untuk Rekening *joint account* (berstatus “AND” dan “OR”) maka Nasabah yang berhak untuk melakukan proses registrasi, pembatalan dan *update* data layanan Rekening Koran Elektronik adalah Nasabah yang terdaftar di sistem Bank sebagai rekening utama/*primary account*.
4. Nasabah menjamin dan membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan, dan klaim apapun, serta dari pihak manapun, termasuk dari Nasabah sendiri, sehubungan dengan pelaksanaan layanan Rekening Koran Elektronik, termasuk adanya keterlambatan penerimaan, tidak diterimanya email dan/atau kegagalan pengiriman email yang antara lain disebabkan oleh kesalahan pemberian data alamat email kepada Bank, perubahan alamat email yang tidak diberitahukan kepada Bank, email Nasabah karena suatu sebab tidak dapat diakses (antara lain karena terblokir atau sebab lainnya), karena terjadinya *Force Majeure* sebagaimana dimaksud dalam butir IV.D Syarat dan Ketentuan Umum ini dan/atau terjadi sebab-sebab lain yang berada diluar kendali Bank dan dalam hal ini Bank telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.

#### **E. LAYANAN HELLO DANAMON**

1. Nasabah dengan ini setuju bahwa pemberian PIN Telepon kepada Nasabah dan pengaktifannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
2. Jenis-jenis layanan Hello Danamon disesuaikan dengan jenis produk dan kebijakan Bank yang tercantum pada media pemasaran yang diterbitkan/disediakan oleh Bank.
3. Instruksi Nasabah yang disampaikan melalui media IVR yang disediakan oleh Hello Danamon wajib dilakukan verifikasi sesuai ketentuan Bank.
4. Jika Nasabah tidak menginginkan penggunaan PIN Telepon atau layanan Hello Danamon, maka Nasabah dapat melakukan permohonan penutupan fasilitas Hello Danamon melalui cabang sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Bank.
5. Nasabah diwajibkan untuk melakukan konfirmasi dan pelaporan dengan segera pada Bank jika terdapat tindakan mencurigakan dan mengetahui adanya penyalahgunaan akses Hello Danamon oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

6. Apabila Kartu Debit/ATM Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), Nasabah tidak dapat menggunakan layanan IVR. Nasabah dapat menggunakan layanan setelah kartu debit diganti dan/atau diaktifkan kembali.

## **F. LAYANAN YANG MENGGUNAKAN KODE AKSES**

Khusus untuk layanan perbankan yang proses verifikasinya memerlukan Kode Akses dalam melakukan transaksi (yaitu: PIN ATM, PIN Telepon), Nasabah wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Nasabah wajib melakukan perubahan atas Kode Akses yang telah diserahkan oleh Bank sebelum melaksanakan transaksi untuk pertama kalinya dan selanjutnya PIN ATM/Telepon tersebut dapat diubah setiap saat. Kode Akses baru hasil perubahan tersebut berfungsi sebagai dasar verifikasi secara sistem bagi Bank atas transaksi yang dilakukan Nasabah. Dan Nasabah dengan ini membebaskan Bank dari semua risiko yang timbul sehubungan dengan dilakukannya perubahan dan akibat-akibat yang timbul dari dilakukannya perubahan Kode Akses tersebut.
2. Apabila Nasabah salah memasukkan Kode Akses sehingga menyebabkan Kartu Debit/ATM secara sistem ditolak atau tidak dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi, maka penggantian dan/atau pengaktifan kembali hanya dapat dilakukan dengan mengunjungi Kantor Cabang Bank terdekat, menghubungi Hello Danamon atau sarana lainnya sesuai kebijakan Bank serta memenuhi persyaratan dan ketentuan yang diatur oleh Bank.
3. Apabila Nasabah lupa PIN ATM, maka Nasabah wajib melakukan penggantian Kartu Debit/ATM di cabang Bank terdekat sesuai dengan ketentuan Bank. Apabila lupa PIN Telepon, maka Nasabah dapat membuat PIN Telepon baru melalui terminal ATM atau kantor cabang Bank dengan mengikuti ketentuan dan prosedur yang berlaku pada Bank.
4. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan Kode Akses agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berhak, yaitu antara lain:
  - a. Menggunakan Kode Akses dengan hati-hati agar tidak diketahui orang lain, dan tidak memberitahukan PIN kepada pihak manapun termasuk keluarga atau petugas Bank.
  - b. Melakukan perubahan Kode Akses secara berkala.
  - c. Menggunakan Kode Akses yang tidak mudah ditebak (antara lain: tanggal lahir atau identitas lainnya).
  - d. Tidak mencatat Kode Akses di tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
  - e. Tidak menggunakan Kode Akses yang sama dengan produk/layanan lain yang juga menggunakan Kode Akses.
  - f. Tindakan lain sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati.

## **G. LAYANAN PERBANKAN LAINNYA**

Terhadap layanan perbankan lainnya yang tidak diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, akan diatur secara terpisah dan merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak dipisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum ini.

## **H. PENGAJUAN PENGADUAN ATAS LAYANAN PERBANKAN**

1. Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas transaksi/layanan perbankan kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon) secara lisan maupun secara tertulis.
2. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan secara lisan, maka Bank akan melakukan verifikasi pada saat pengaduan disampaikan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.

3. Dalam hal penyelesaian pengaduan secara lisan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Bank, maka Bank berhak meminta kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank.
4. Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah akan diselesaikan dan pemberitahuannya akan disampaikan secara tertulis kepada Nasabah paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen terkait dengan Pengaduan Nasabah diterima secara lengkap oleh Bank.
5. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah belum dapat memenuhi dokumen yang dipersyaratkan, maka Bank akan menginformasikan kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk melengkapinya dan memberikan waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja dan tambahan 20 (dua puluh) hari kerja apabila:
  - a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Nasabah; dan/atau
  - b. Terdapat hal lain diluar kendali Nasabah.
6. Bank berhak memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan tersebut hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah, apabila terdapat hal-hal sebagai berikut:
  - a. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut.
  - b. Pengaduan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank.
  - c. Terjadi *Force Majeure* sebagaimana dimaksud dalam butir IV.D Syarat dan Ketentuan Umum ini dan/atau terjadi sebab-sebab lain diluar kendali Bank dan dalam hal ini Bank telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.Bank dapat juga menyelesaikan pengaduan diluar jangka waktu 2 (dua) kali 20 (dua puluh) hari kerja, jika penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain dan tindak lanjut tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan. Bank akan memberitahukan secara tertulis kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah setiap terjadinya perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan.
7. Apabila Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan secara tertulis, Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah wajib melengkapi dokumen sebagai berikut: surat kuasa khusus (apabila dikuasakan); jenis dan tanggal transaksi keuangan; dan permasalahan yang diadukan (tercantum dalam formulir yang diisi oleh Nasabah). Untuk dokumen lain yang dipersyaratkan, dapat mengakses *website* Bank melalui: <https://www.danamon.co.id>
8. Bank wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada saat Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai pengaduan yang diajukan.
9. Bank dapat menolak menangani pengaduan jika:
  - a. Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; dan/atau
  - d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh Bank yang bersangkutan.

10. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara tertulis. Kemudian apabila pengaduan disampaikan secara lisan, Bank akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
11. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah menyampaikan keberatan terhadap tanggapan pengaduan dan/atau menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan, maka Bank wajib menyelesaikan keberatan tersebut dalam jangka waktu sebagaimana diatur dalam ketentuan butir 4 dan 6.
12. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah menolak tanggapan pengaduan dari Bank maka Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan pada bagian Hukum yang Berlaku dan Yurisdiksi dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
13. Prosedur mengenai layanan Pengaduan Nasabah dapat diakses melalui *website*:
  - Layanan Hello Danamon: <https://www.danamon.co.id>

#### **IV. KETENTUAN KHUSUS UNTUK REKENING DAN LAYANAN PERBANKAN**

##### **A. PERNYATAAN DAN KUASA**

1. Bank memiliki kewenangan penuh untuk menolak atau menerima permohonan pembukaan Rekening dan/atau layanan Bank yang diajukan oleh Nasabah atau calon Nasabah. Nasabah setuju bahwa atas data yang telah diberikan terkait permohonan pembukaan Rekening dan/atau layanan tersebut tidak wajib dikembalikan kepada Nasabah.
2. Nasabah dengan ini menyatakan setuju atas hal-hal sebagai berikut:
  - a. Keikutsertaan Nasabah pada produk dan/atau layanan Bank dan/atau transaksi terkait produk/layanan adalah atas inisiatif Nasabah sendiri dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.
  - b. Bank berhak melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang diberikan Nasabah dalam Aplikasi Pembukaan Rekening/aplikasi untuk mengikuti layanan Bank/aplikasi sejenis dan berhak meminta data tambahan yang diperlukan oleh Bank. Nasabah menjamin bahwa setiap data, keterangan/ informasi, dan tanda tangan yang tercantum dalam Formulir (termasuk Rekening dan/atau layanan yang dibuka untuk kepentingan *Beneficial Owner/Ultimate Beneficial Owner*) dan/atau yang Nasabah berikan melalui media lain yang dikelola secara resmi oleh Bank adalah benar, lengkap dan sah serta mengikat untuk setiap jenis Rekening dan/atau layanan perbankan Nasabah.
  - c. Dalam hal dikemudian hari, Bank mengetahui rekening/transaksi untuk kepentingan Pemilik Manfaat (*Beneficial Owner/Ultimate Beneficial Owner*) maka Nasabah bersedia untuk melengkapi Data Beneficial Owner dengan melengkapi Surat Pernyataan Calon Nasabah.
  - d. Data Beneficial Owner yang disampaikan Nasabah adalah benar dan sesuai dengan Data Beneficial Owner yang diberikan oleh Nasabah pada Surat Pernyataan Calon Nasabah yang merupakan dokumen terpisah dari Formulir ini.
  - e. Nasabah wajib untuk segera memberitahukan secara tertulis kepada Bank dengan dilengkapi dokumen pendukung yang diperlukan atas setiap perubahan alamat, nomor telepon, NPWP, tanda tangan, dan hal-hal lain yang menyimpang/berbeda dari data/keterangan yang pernah diberikan Nasabah kepada Bank berkaitan dengan Rekening/layanan Nasabah. Untuk maksud perubahan data tersebut dapat dilakukan melalui *counter* Bank/Hello Danamon atau media lainnya yang ditentukan oleh Bank setelah dilakukan otorisasi berdasarkan PIN ATM atau tanda tangan. Kelalaian Nasabah tidak memberitahukan perubahan tersebut kepada Bank, sepenuhnya merupakan tanggung jawab Nasabah.

- f. Nasabah wajib menyerahkan, dari waktu ke waktu, data nama-nama dan contoh tanda tangan dari pihak yang berwenang menandatangani segala dokumen yang diperlukan untuk mengakses data dan mengelola Rekening atau memberikan instruksi terkait Rekening dan layanan yang dipilih Nasabah (baik untuk Transaksi Finansial maupun Transaksi Non-Finansial) yang pelaksanaan transaksinya dilakukan melalui kantor cabang Bank, Hello Danamon, ATM, CDM, Digital Teller, Digital CS dan/atau layanan lainnya, termasuk surat kuasa dan dokumen terkait lainnya sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
  - g. Nasabah menjamin bahwa pihak yang menandatangani dan/atau memberikan persetujuan terhadap dokumentasi terkait pembukaan Rekening dan pengoperasian Rekening dan/atau layanan yang dipilih Nasabah adalah pihak yang memiliki wewenang dan/atau kuasa yang sah untuk menandatangani, menyerahkan dan melaksanakan transaksi dan/atau layanan Bank.
  - h. Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk dan/atau layanan Bank yang akan dimanfaatkan dan Nasabah menyatakan telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan produk dan/atau layanan Bank, termasuk manfaat, risiko dan biaya yang timbul terkait dengan produk dan/atau layanan Bank tersebut.
3. Nasabah mengetahui dan menyetujui bahwa Bank berhak menunda, menolak, membatalkan, memblokir dan/atau menutup rekening dan/atau layanan/fasilitas perbankan Nasabah di Bank, sekaligus membebaskan biaya administrasi penutupan rekening dan biaya-biaya lain yang berlaku pada Bank, apabila:
    - a. Bank mengetahui atau memiliki cukup alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan perbankan yang menyangkut Rekening dan/atau layanan perbankan Nasabah.
    - b. Nasabah telah memberikan data kepada Bank secara tidak benar/lengkap atau diragukan kebenarannya.
    - c. Ada permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kantor Pajak atau instansi lain yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
    - d. Berdasarkan hasil screening, diketahui Nasabah termasuk ke dalam daftar Sanctions Lists dimana daftar tersebut berisikan Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT), Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal, Japan Ministry of Finance (JMOF) Lists, Office of Foreign Asset Control (OFAC) Lists serta Global dan Internal Sanctions Lists berdasarkan ketentuan yang berlaku di Bank.
  4. Apabila Bank akan memberikan dan/atau menyebar-luaskan data pribadi Nasabah kepada pihak lain diluar Bank dan grup Perusahaan Bank, maka Bank akan meminta persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Nasabah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  5. Nasabah dengan ini setuju bahwa pembuktian atas transaksi Kartu Debit/ATM akan didasarkan pada verifikasi terhadap PIN ATM atau penggunaan OTP sesuai batasan limit dan spesifikasi produk yang ditentukan oleh Bank. Dan pembuktian dengan proses verifikasi yang didasarkan pada PIN ATM atau penggunaan OTP sebagaimana tersebut diatas diakui Nasabah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah dan mengikat Nasabah, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
  6. Nasabah dengan ini menyatakan telah mengetahui dan menyadari sepenuhnya segala risiko yang timbul dari transaksi, baik yang dilakukan melalui ATM/CDM, *Merchant*, atau tempat-tempat yang ditentukan oleh Bank dan bertanggung jawab penuh atas seluruh transaksi yang telah dilakukan, termasuk jika terjadi penyalahgunaan Rekening, Kartu Debit/ATM dan/atau

layanan perbankan oleh sebab apapun juga, kecuali dapat dibuktikan bahwa kerugian yang timbul tersebut karena kesalahan/kelalaian Bank.

7. Nasabah dengan ini menjamin dan membebaskan Bank dari segala kewajiban/klaim/tuntutan/gugatan ganti rugi apapun dari siapapun (termasuk dari Nasabah sendiri), sehubungan dengan:
  - a. Dilakukannya pembatalan/pengakhiran/penutupan Kartu Debit/ATM dalam hal terjadinya kondisi sebagaimana dimaksud dalam butir III.A.13.
  - b. Pelaksanaan semua instruksi dan transaksi yang dilakukan baik melalui media elektronik atau media lainnya yang disetujui oleh Bank.
  - c. Adanya kelalaian, sengaja melakukan kelalaian, *fraud* yang dilakukan oleh Nasabah atau pihak lain yang diinstruksikan oleh Nasabah.
  - d. Terjadinya kondisi-kondisi sebagaimana dimaksud dalam butir IV.A.6 dan 7.
8. Untuk layanan Bank yang terkait dengan informasi dan transaksi elektronik, Nasabah dengan ini menyatakan setuju atas hal-hal sebagai berikut:
  - a. Bank berhak untuk menyimpan setiap gambar Nasabah, instruksi Nasabah yang disampaikan melalui media elektronik serta hasil verifikasi Bank dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah berkaitan dengan Rekening dan/atau layanan perbankan yang Nasabah terima dari Bank dalam bentuk dokumen elektronik. Dokumen tersebut disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang informasi dan transaksi elektronik, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
  - b. Bank berhak untuk menggunakan infrastruktur, tenaga kerja, sistem/teknologi yang ada (baik dimiliki oleh Bank maupun dalam rangka kerja sama dengan pihak lain) didalam menjalankan transaksi dan menjaga keamanan komunikasi, data Nasabah maupun data transaksi.
9. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum ini, syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan Rekening dan/atau layanan perbankan, peraturan perundang-undangan dan kelaziman Bank yang berlaku di negara Republik Indonesia, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh regulator sehubungan dengan Giro, Tabungan, Deposito, ATM/CDM/Digital Teller/Digital CS, ketentuan FATCA dan ketentuan lainnya berkaitan dengan layanan perbankan yang diberikan Bank kepada Nasabah (termasuk namun tidak terbatas pada transaksi yang dilakukan melalui media elektronik).
10. Segala kuasa yang diberikan Nasabah dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan selama kewajiban-kewajiban Nasabah kepada Bank belum dipenuhi sepenuhnya, maka kuasa-kuasa tersebut tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab yang disebut dalam pasal 1813 (Pemberian kuasa berakhir: dengan ditariknya kembali kuasanya si kuasa; dengan pemberitahuan penghentian kuasanya oleh si kuasa; dengan meninggalnya, pengampuannya atau pailitnya si pemberi kuasa maupun si kuasa), 1814 (Si Pemberi Kuasa dapat menarik kembali kuasanya manakala itu dikehendakinya, dan jika ada alasan untuk itu, memaksa si kuasa untuk mengembalikan kuasa yang dipegangnya) dan 1816 (Pengangkatan seorang kuasa baru, untuk menjalankan suatu urusan yang sama, menyebabkan ditariknya kembali kuasa yang pertama, terhitung mulai diberitahukannya kepada orang yang belakangan ini tentang pengangkatan tersebut) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan kuasa-kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum ini.
11. Nasabah dengan ini setuju bahwa Bank dapat menyerahkan/mengalihkan pekerjaan kepada pihak ketiga (termasuk perusahaan grup Bank) untuk menunjang kegiatan Bank didalam

menyediakan produk/layanan untuk Nasabah, dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **B. TANGGUNG JAWAB NASABAH UNTUK MELUNASI KEWAJIBAN**

1. Jika Nasabah mempunyai kewajiban kepada Bank, baik untuk kewajiban yang timbul karena transaksi yang belum diselesaikan oleh Nasabah, baik karena cerukan/*overdraft* maupun kewajiban yang timbul berdasarkan Perjanjian Kredit/Pengakuan Hutang atau perjanjian lainnya yang dibuat antara Nasabah dengan Bank, maka Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk memblokir dan/atau mendebet serta menutup dan/atau mencairkan Rekening atas nama Nasabah (baik berupa: Rekening Giro, Tabungan, Deposito) yang terdapat pada Bank, maupun untuk memblokir dan/atau menutup layanan perbankan yang diterima Nasabah dari Bank, untuk selanjutnya diperhitungkan dengan kewajiban Nasabah yang terhutang pada Bank. Kuasa sebagaimana tersebut akan tetap berlaku sampai seluruh kewajiban Nasabah kepada Bank diselesaikan.
2. Mengenai adanya maupun jumlah kewajiban Nasabah yang terhutang dan wajib dibayar oleh Nasabah kepada Bank sebagai dimaksud pada butir IV.B.1 di atas (baik karena: hutang pokok, bunga, denda maupun biaya Bank lainnya), terlihat dalam catatan/administrasi yang ada pada Bank yang merupakan bukti sah dan mengikat Nasabah, dan untuk itu Nasabah dengan ini berjanji untuk memenuhi/melunasi kewajiban tersebut dengan seketika dan sekaligus setelah menerima pemberitahuan pertama dari Bank.

## **C. BIAYA-BIAYA DAN DENDA ADMINISTRASI**

Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk mendebet Rekening Nasabah guna pembayaran biaya (biaya administrasi, bea meterai, biaya sehubungan dengan fasilitas-fasilitas yang dikehendaki Nasabah, biaya teleks, biaya faksimili, provisi, maupun biaya penutupan Rekening) dan biaya lainnya yang berlaku pada Bank serta denda/penalti (saldo Nasabah dibawah saldo minimum yang ditentukan oleh Bank maupun sebab-sebab lain sesuai ketentuan Bank). Bank akan menginformasikan biaya yang melekat pada produk/jasa layanan Bank dan perubahannya kepada Nasabah melalui media yang ditentukan oleh Bank sebelum tanggal pelaksanaan pendebitan biaya. Jumlah dan pelaksanaan pendebitan biaya-biaya tersebut dilakukan sesuai ketentuan Bank.

## **D. FORCE MAJEURE**

Nasabah setuju bahwa Bank dengan ini dibebaskan dari tanggung jawab atas setiap tuntutan ataupun kerugian yang disebabkan karena peristiwa atau kejadian yang berada diluar kemampuan Bank (*Force Majeure*), termasuk namun tidak terbatas pada sabotase, peperangan, politik, dikeluarkannya peraturan/ kebijaksanaan Pemerintah, bencana alam, huru-hara, pemogokan, epidemi, kebakaran, kegagalan dalam penerapan teknologi baru, dan tidak dapat digunakannya perangkat dan/atau layanan yang disediakan Bank karena terjadinya *disaster* yang antara lain disebabkan oleh perangkat/peralatan Bank mengalami gangguan listrik atau komunikasi dan Bank dalam hal ini telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.

## **E. HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

1. Syarat dan Ketentuan Umum ini ditafsirkan dan tunduk pada hukum negara Republik Indonesia.
2. Apabila terjadi perbedaan penafsiran, perselisihan dan/atau sengketa ("Perselisihan") yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka Bank dan Pengguna sepakat untuk menyelesaikan Perselisihan dengan cara musyawarah untuk mufakat dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak salah satu pihak menerima pemberitahuan tertulis dari pihak lainnya atas adanya Perselisihan tersebut ("Jangka Waktu Musyawarah").

3. Apabila tidak tercapai kesepakatan setelah berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah, maka Bank dan Pengguna dapat memilih untuk menyelesaikan Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Jakarta (berdasarkan kesepakatan tertulis) dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah (“Jangka Waktu Pemilihan Mediasi”). Penyelesaian Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak dimulainya mediasi.
4. Dalam hal Perselisihan tidak dapat diselesaikan baik: (a) secara musyawarah; dan/atau (b) tidak tercapainya kesepakatan tertulis setelah berakhirnya Jangka Waktu Pemilihan Mediasi; dan/atau (c) secara mediasi; maka Perselisihan akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

#### **F. LAIN-LAIN**

1. Syarat dan Ketentuan Umum ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi Pembukaan Rekening dan/ atau aplikasi fasilitas/layanan perbankan untuk masing-masing produk/layanan yang berlaku pada Bank.
2. Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini 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 ini, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan sebagaimana ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
3. Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Syarat dan Ketentuan Umum ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur, syarat dan ketentuan produk), para pihak sepakat bahwa ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
4. Dalam hal dokumen terkait Rekening dan/atau Layanan dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, maka apabila terdapat suatu perbedaan antara versi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, Bank dan Nasabah dengan ini setuju bahwa versi dalam bahasa Indonesia yang akan berlaku.
5. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum ini (selanjutnya disebut “Perubahan”). Untuk keperluan tersebut, Bank akan memberitahukan kepada Nasabah dalam jangka waktu yang wajar atau yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku melalui kantor-kantor cabang Bank dan/atau melalui media komunikasi lainnya sesuai data yang terakhir terdata pada Bank.
6. 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 Bank. Nasabah setuju bahwa Bank akan menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut dalam hal Nasabah tidak mengajukan keberatan tersebut diatas.

Apabila Nasabah tidak menyetujui perubahan tersebut, Nasabah berhak menutup Rekening dan/atau Layanan dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Nasabah yang masih terhutang kepada Bank.

Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.

