

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM

LAYANAN D-BANK PRO

DEFINISI

1. **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.
2. **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.
3. **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*.
4. **Layanan 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*.
5. **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.
6. **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>)
7. **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 Danamon yang bertanda D-Cash dan merchant yang telah bekerja sama dengan Bank.
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 response yang harus dimasukkan pada D-Bank PRO Web untuk melanjutkan transaksi perbankan pada D-Bank PRO Web yang memerlukan Kode Rahasia Token.
9. **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 Pengguna, atau *Internet Service Provider*; dan
 - f) sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan.
10. **Jam Trading** adalah jam kegiatan jual beli valuta asing yang berlangsung di bursa selama hari bursa sebagaimana ditentukan oleh instansi yang berwenang.

11. **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) selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
12. **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.
13. **Kartu Kredit** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank dan diberikan kepada nasabah atas permohonan nasabah dibawah 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.
14. **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.
15. **Kurs** adalah nilai tukar sebuah mata uang dari suatu negara terhadap mata uang di negara lain yang berlaku di Bank Danamon.
16. **Kurs Spesial** adalah kurs atau nilai tukar spesial dengan harga kompetitif yang hanya berlaku di Layanan D-Bank PRO selama jam *trading*.
17. **Layanan 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.
18. **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).
19. **mPIN (*Mobile Personal Identification Number*)** adalah kode/sandi rahasia yang digunakan Nasabah pengguna D-Bank PRO Mobile saat melakukan otorisasi transaksi perbankan.
20. **Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening di Bank dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank.
21. **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.
22. **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 mengupload 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.
23. **Pemegang Kartu Debit** adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Debit.
24. **Pemegang Kartu Kredit** adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Kredit.
25. **Password** adalah kode/sandi rahasia terkait dengan User ID/Alamat Email yang diperlukan Nasabah pengguna D-Bank PRO agar dapat mengakses dan menggunakan Layanan D-Bank PRO.
26. **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 Layanan D-Bank PRO.

27. **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).
28. **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.
29. **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.
30. **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.
31. **Transaksi Finansial** adalah transaksi melalui Layanan D-Bank PRO yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, belanja online, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
32. **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
33. **User ID / Alamat Email** adalah identitas Nasabah yang diperlukan Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO agar dapat mengakses dan menggunakan Layanan D-Bank PRO.

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, serta Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon - PT Bank Danamon Indonesia Tbk.

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

1. Proses registrasi dan aktivasi Layanan D-Bank PRO harus melalui D-Bank PRO Mobile.
2. Nasabah yang mempunyai Kartu Debit / Kartu Kredit (utama) dapat melakukan registrasi sebagai Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO melalui D-Bank PRO Mobile sesuai persyaratan yang berlaku pada Bank.
3. Registrasi Layanan D-Bank PRO hanya berlaku 1 nomor ponsel untuk 1 CIF yang dimiliki Nasabah.
4. Nasabah yang melakukan registrasi Layanan D-Bank PRO melalui D-Bank PRO Mobile akan diminta untuk memasukkan data mengenai Nasabah, termasuk di dalamnya nomor kartu (Debit/Kredit) beserta PIN (untuk Kartu Debit) dan tanggal lahir (untuk Kartu Kredit) agar divalidasi oleh sistem yang berlaku pada Bank. 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. Nasabah kemudian diminta untuk untuk menginput alamat email, membuat Password, menginput OTP serta membuat mPIN yang terdiri dari 6 (enam) digit.
5. 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.
6. 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/Alamat Email, 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.

7. Nasabah yang sudah pernah melakukan registrasi sebelumnya pada D-Bank PRO Mobile, dapat melakukan aktivasi ulang, apabila menggunakan ponsel yang berbeda, dimana Nasabah diminta untuk memasukkan User ID/Alamat Email, 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 lama Nasabah.
8. Pengakhiran Layanan D-Bank PRO dapat dilakukan oleh Nasabah dengan mengisi Formulir Layanan E-Channel yang tersedia di cabang dan Layanan D-Bank PRO akan diakhiri pada hari kerja yang bersangkutan.
9. Nasabah menyetujui bahwa instruksi Transaksi Finansial yang telah dilakukan sebelumnya untuk transaksi yang akan dilakukan oleh Bank setelah hari penutupan Layanan D-Bank PRO akan dibatalkan dan tidak mengikat Bank.
10. Untuk transaksi fitur Kartu Kredit, Nasabah menyetujui bahwa instruksi yang telah dilakukan sebelumnya untuk transaksi yang akan dilakukan oleh Bank setelah hari penutupan Layanan D-Bank PRO akan mengikuti prosedur dan kebijakan yang berlaku pada Bank.
11. Untuk transaksi yang tertunda (pending) dan jatuh tempo pada hari pengakhiran layanan tidak dapat dihentikan.
12. Sebelum Nasabah menggunakan Layanan D-Bank PRO, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, risiko dan ketentuan-ketentuan dari D-Bank PRO.

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

1. Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO dapat menggunakan User ID/Alamat Email dan Password Layanan D-Bank PRO yang dimilikinya untuk mengakses D-Bank PRO Mobile dan D-Bank PRO Web.
2. Nasabah Pemegang Kartu Debit/ATM dan Kartu Kredit harus memasukan data yang diminta pada D-Bank PRO Mobile untuk pembuatan User ID dan Password.
3. Kode Verifikasi akan dikirimkan oleh sistem Bank setelah proses validasi atas data dinyatakan berhasil ke nomor telepon selular Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank.
4. Pembuatan mPIN dilakukan oleh Nasabah sendiri setelah kode aktivasi berhasil dikirimkan dan divalidasi oleh sistem Bank.
5. Setelah proses registrasi/aktivasi Layanan 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.
6. Penggunaan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan mPIN merupakan kewenangan Nasabah.
7. Nasabah wajib mengamankan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan mPIN untuk kepentingannya sendiri dengan cara antara lain:
 - a. Melakukan penggantian Password dan mPIN secara berkala.
 - b. Gunakan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan mPIN dengan hati-hati agar tidak diketahui orang lain.
 - c. Tidak mencatat/menyimpan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan mPIN pada ponsel, benda-benda lainnya atau tempat-tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
 - d. Tidak memberikan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi 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/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan mPIN yang dituntun oleh orang lain atau pihak luar atau pihak Bank.
 - g. Gunakan komputer/tablet/ponsel milik Nasabah sendiri dalam mengakses Layanan D-Bank PRO, jangan menggunakan komputer yang dapat diakses oleh banyak orang.
 - h. Waspada upaya penipuan dari oknum yang menyatakan sebagai petugas Bank melalui telepon, faks atau email, yang menanyakan data pribadi, termasuk User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan mPIN, karena petugas Bank tidak akan pernah meminta atau menanyakan hal tersebut.
7. Apabila User ID/Alamat Email, Password dan mPIN tersebut telah diketahui oleh orang lain, Nasabah wajib segera melakukan perubahan Password atau mengajukan penutupan Layanan D-Bank PRO dan melakukan registrasi ulang, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali.
 8. Jika Nasabah lupa Password atau terdapat data yang berbeda misalnya no. ponsel 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 Danamon terdekat atau hubungi Hello Danamon (1-500-090 atau hellodanamon@danamon.co.id).
 9. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon (1-500-090 atau 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.
 10. Nasabah bertanggung jawab atas seluruh instruksi Transaksi Perbankan yang dilakukannya dengan menggunakan Password dan Kode Rahasia Token untuk transaksi melalui D-Bank PRO Web atau mPIN untuk transaksi melalui D-Bank PRO Mobile termasuk segala risiko yang akan timbul.
 11. Apabila Kartu Debit/ATM Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan pada Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), Nasabah hanya dapat melakukan Transaksi Perbankan terbatas pada D-Bank PRO sampai Kartu Debit/ATM diganti dan/atau diaktifkan kembali.
 12. 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.
 13. Nasabah disarankan untuk tidak menggunakan wifi umum untuk mengakses situs D-Bank PRO Web maupun D-Bank PRO Mobile.
 14. Nasabah diwajibkan untuk melaporkan kepada Bank melalui Hello Danamon (1-500-090 atau hellodanamon@danamon.co.id) / Cabang Danamon jika mengetahui adanya penyalahgunaan akses Layanan D-Bank PRO oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
 15. 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) maupun Cabang Danamon, situs resmi Bank dan media lainnya yang dapat dipergunakan sebagai media pelayanan Nasabah.
 16. Nasabah tidak dapat menggunakan Password yang sama seperti sebelumnya pada saat melakukan penggantian Password pada Layanan D-Bank PRO.

17. Layanan D-Bank PRO yang tidak digunakan (tidak aktif) oleh Nasabah dalam periode 6 (enam) bulan akan dikategorikan sebagai Layanan D-Bank PRO tidak aktif. Pengaktifan Layanan D-Bank PRO tidak aktif dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
18. Penggunaan Password dan Kode Rahasia Token/mPIN pada Layanan D-Bank PRO memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditanda-tangani oleh Nasabah.

PEMBLOKIRAN LAYANAN D-BANK PRO

1. Nasabah dengan ini mengetahui dan menyetujui, bahwa Bank berhak memblokir dan/ atau menutup akses Layanan 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 Layanan 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 Layanan 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) tanpa perlu melakukan registrasi ulang. Setelah melakukan reset Password, Password sementara akan dikirim oleh sistem Layanan D-Bank PRO ke nomor telepon selular 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) dan wajib melakukan aktivasi ulang melalui D-Bank PRO Mobile.

PENGGUNAAN SOFTWARE TOKEN

1. Nasabah dapat mengakses Software Token setelah berhasil melakukan registrasi / aktivasi Layanan D-Bank PRO pada ponsel 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) dengan menggunakan PIN Telepon untuk reset mPIN.
5. Nasabah wajib menjaga dan mengamankan ponsel Nasabah yang telah ter-install Layanan D-Bank PRO dengan Software Token yang aktif agar tidak disalahgunakan oleh orang lain.

PENGGUNAAN LAYANAN D-BANK PRO

A. UMUM

1. Nasabah harus menggunakan User ID/Alamat Email dan Password/Biometric Login untuk mengakses D-Bank PRO Mobile atau D-Bank PRO Web (selanjutnya disebut “Layanan D-Bank PRO”). Untuk keamanan, Bank dapat meminta Nasabah untuk memasukkan Kode Rahasia Token /mPIN untuk melakukan transaksi–transaksi tertentu yang terkait dengan Transaksi Perbankan yang memerlukan keamanan lebih.
2. Nasabah hanya dapat melakukan Transaksi Perbankan atau layanan lainnya melalui Layanan D-Bank PRO sepanjang User ID/Alamat Email dan Password berhasil divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank.
3. Khusus Transaksi Perbankan 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 Perbankan diproses oleh Bank.
4. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa Layanan 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 Layanan 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 Layanan 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 Layanan D-Bank PRO, maka Bank berhak menolak Transaksi Perbankan yang dilakukan oleh Nasabah. Apabila Nasabah tidak dapat mengakses seluruh atau sebagian dari fitur Layanan D-Bank PRO, Bank tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian tersebut karena tidak memenuhi ketentuan yang berlaku pada Layanan D-Bank PRO.
8. Bank dapat sewaktu-waktu menambahkan fitur dan/atau layanan melalui Layanan D-Bank PRO dan setiap penambahan fitur dan/atau layanan akan diberitahukan terlebih dulu oleh Bank melalui Layanan D-Bank PRO demikian pula 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 Layanan 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 Layanan D-Bank PRO, namun Bank berhak menunda dan/atau membatalkan pelaksanaan Layanan D-Bank PRO antara lain:
 - a. Tidak tersedianya dana pada Rekening Nasabah yang terkait dengan Layanan D-Bank PRO ini ketika transaksi akan dilaksanakan oleh Bank.
 - b. Rekening dan/ atau Layanan 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 D-Bank PRO akan diinformasikan melalui media komunikasi Bank.

12. Bank akan menyampaikan informasi keamanan bertransaksi secara berkala pada tampilan transaksi Layanan D-Bank PRO setelah login dilakukan oleh Nasabah dan selanjutnya Nasabah wajib membaca informasi keamanan tersebut sebelum melakukan transaksi pada fasilitas Layanan 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 Layanan D-Bank PRO.
14. D-Bank PRO seharusnya dapat diakses 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, tetapi Nasabah menyetujui dan memahami bahwa pada waktu tertentu, Layanan D-Bank PRO kemungkinan tidak dapat diakses karena dalam proses sistem perbaikan/maintenance atau hal lainnya di luar kontrol Bank namun dalam hal terjadi perbaikan atau maintenance sistem terhadap Layanan D-Bank PRO, hal ini akan diberitahukan terlebih dulu oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank sebelum proses 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/ ponsel yang dipergunakan Nasabah pada saat mengakses Layanan D-Bank PRO dan Bank tidak bertanggung jawab atas kegagalan Transaksi Perbankan yang diakibatkan oleh hal-hal tersebut di atas.
16. Nasabah wajib memastikan bahwa perangkat elektronik yang digunakan untuk mengakses Layanan 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) jika terdapat gangguan yang terkait dengan Transaksi Perbankan atau pertanyaan/informasi mengenai penggunaan Layanan D-Bank PRO.
18. Hak penggunaan Layanan 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 Layanan D-Bank PRO berupa transaksi antar rekening Bank Danamon, dan transaksi tertentu lainnya sesuai ketentuan Bank, sampai Kartu ATM/Debit Danamon dan/atau diaktifkan kembali.
20. Apabila Kartu Kredit Nasabah hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya, maka Nasabah hanya dapat mengakses dan menggunakan Layanan 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 Layanan D-Bank PRO akan tercatat pada sistem Bank.
3. Nasabah dapat melakukan perubahan data diri yaitu nomor handphone, alamat email, alamat surat menyurat, alamat kantor, nomor telephone rumah, dan nomor telephone kantor melalui Layanan 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 handphone).
6. Nasabah dapat melakukan blokir/buka blokir kartu debit melalui Layanan D-Bank PRO
7. Blokir dapat bersifat sementara atau permanen, dimana;
 - Blokir Sementara yaitu pemblokiran kartu debit melalui D-Bank PRO selama periode tertentu sesuai dengan kebutuhan Nasabah
 - Blokir Permanen yaitu pemblokiran kartu debit melalui D-Bank PRO secara permanen dan seterusnya dimana kartu debit tersebut sudah tidak dapat digunakan oleh
8. Nasabah dan harus dilakukan penggantian kartu baru melalui cabang Nasabah dapat mengajukan pembukaan blokir kartu debit melalui D-Bank PRO hanya untuk kartu debit yang diblokir sementara melalui D-Bank PRO dan tidak dapat membuka blokir yang pemblokirannya dilakukan oleh cabang/unit terkait lainnya.
9. Untuk blokir/buka blokir yang dilakukan Nasabah, Nasabah akan mendapatkan notifikasi berupa *pop-up message*, *push-notification*, dan email.

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 Layanan 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 Layanan 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 Layanan 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 Layanan 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. PEMINDAHBUKUAN (DENGAN MATA UANG YANG SAMA ATAU BERBEDA)

1. Transaksi Pemindahbukuan (“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 (Nasabah selanjutnya disebut “Pengirim”) melalui Layanan 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 Layanan 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 Perundangan 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 Perbankan 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 Nasabah 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 hari dilakukannya transaksi, dimana dana akan didebit oleh Bank sepanjang dana yang tersedia pada rekening mencukupi.
 - c. Transaksi Pindah Buku Cross Currency hanya dapat dilakukan pada Hari Kerja Bank dengan batas waktu transaksi:

- i. Transaksi Valas: 09.00 WIB – 15.00 WIB
- ii. Transfer Valas: 00.00 WIB – 19.00 WIB.

Nasabah setuju bahwa pelaksanaan transaksi Cross Currency tunduk pada regulasi yang berlaku termasuk bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.

- d. Transaksi Cross Currency dapat dilakukan dengan kondisi sebagai berikut:
 - i. 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.
 - ii. Transaksi Cross Currency tidak diperbolehkan antara mata uang rupiah terhadap mata uang asing.
 - iii. 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.
 - iv. Transaksi dinyatakan berhasil apabila dana/rekening Nasabah telah didebet oleh Bank. Kurs Bank yang berlaku adalah kurs pada saat Nasabah menyetujui eksekusi transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dengan klik tombol "Kirim".
7. Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
 - a. menolak melaksanakan perintah pemindahbukuan jika Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait perintah pemindahbukuan dan/atau 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 melakukan pemindahbukuan yang 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 dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah terjadi debet (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 Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
 - d. merubah Ketentuan Umum terkait Pemindahbukuan dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
8. 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.
9. Pengirim 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 Pengirim dalam melengkapi perintah pemindahbukuan;

- 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 Ketentuan-ketentuan Umum Pemindahbukuan ini, 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.

E. TRANSFER RUPIAH ANTAR BANK (IBFT ONLINE, SKN, RTGS) & PEMBAYARAN

1. Definisi untuk transfer dana adalah sebagai berikut:
 - a. Pengirim (sender) adalah Pengirim Asal, Penyelenggara Pengirim Asal, dan semua Penyelenggara Penerus yang menerbitkan Perintah transfer dana.
 - b. Pengirim Asal adalah Pihak yang pertama kali mengeluarkan perintah transfer dana.
 - c. Penyelenggara Pengirim adalah Penyelenggara Pengirim Asal dan/atau Penyelenggara Penerus yang mengirimkan Perintah Transfer Dana.
 - d. 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.
 - e. 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.
 - f. Penyelenggara Penerus adalah Penyelenggara Penerima selain Penyelenggara Pengirim Asal dan Penyelenggara Penerima Akhir.
 - g. Penyelenggara Penerima Akhir adalah Penyelenggara yang melakukan pembayaran atau menyampaikan dana hasil transfer kepada Penerima.
 - h. Penerima (Beneficiary) adalah pihak yang disebut dalam perintah transfer dana untuk menerima dana hasil transfer.
 - i. SKN adalah proses transfer dengan tujuan ke rekening bank lain di Indonesia dalam mata uang Rupiah, melalui media SKN atau Bank pelaksana Kliring.
 - j. 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.
 - k. Transfer Online melalui jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA adalah transfer dana secara online ke bank/institusi lain yang termasuk dalam anggota ATM Bersama/Alto/PRIMA melalui suatu perusahaan switching dalam mata uang Rupiah, dimana dana akan diterima secara langsung pada rekening penerima.
2. Transaksi Pengiriman Uang (Transfer) dalam mata uang Rupiah dapat dilakukan Nasabah selaku Pengirim melalui Layanan D-Bank PRO.
3. 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 mendebet rekening Pengirim 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.
 5. 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 yang berlaku dan prosedur Bank.
 6. 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.
 7. 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.
 8. 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.
 9. 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 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. 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. Dan 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. merubah Ketentuan Umum Transfer dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
10. 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.
11. 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.
12. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Ketentuan-ketentuan Umum Transfer ini, 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 transfer, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari, serta kelaziman dalam praktek perbankan.

F. BI FAST

1. Definisi untuk layanan BI Fast adalah sebagai berikut:
 - a. 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 selular 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.

- b. Daftar Proxy adalah proses pendaftaran nomor telepon selular dan/atau alamat email Nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank sebagai alias untuk nomor rekening Nasabah di Bank.
 - c. Hapus/*Unreg* Proxy adalah proses penghapusan Proxy nomor telepon selular dan/atau alamat email yang terdaftar di Bank.
 - d. Nomor Identitas Nasabah adalah Nomor Identitas Nasabah yang terdapat pada Kartu Tanda Penduduk, Kartu Tanda Penduduk Sementara, Paspor, dan Kartu Ijin Tinggal Terbatas.
 - e. Penerima Dana adalah pihak yang disebut dalam perintah transfer dana untuk menerima dana hasil transfer.
 - f. Pengirim Dana adalah pihak yang menerbitkan Perintah transfer dana.
 - g. *Porting* Proxy adalah proses pemindahan Proxy yang terdaftar di bank lain ke Bank.
 - h. Proxy adalah alias terhadap nomor rekening Nasabah yang ditautkan pada nomor telepon selular atau alamat email.
 - i. Ubah Proxy adalah proses pengubahan nomor rekening yang ditautkan dengan Proxy nomor telepon selular dan/atau alamat email yang terdaftar di Bank.
2. 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 selular 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 selular 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 Layanan D-Bank PRO telah dilakukan, maka Nasabah dapat melihat histori transaksi atas transaksi transfer BI Fast tersebut pada menu 'Histori Transaksi' di Layanan 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 selular Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di Layanan 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 VI. E. Transfer Rupiah Antar Bank (IBFT Online, SKN, RTGS) & Pembayaran.
3. 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.

4. 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.
5. Ketentuan dalam melakukan Daftar Proxy BI Fast pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
 - a. Hanya nomor telepon selular dan/atau alamat email yang telah terdaftar dalam sistem Bank yang dapat didaftarkan sebagai Proxy BI Fast.
 - b. Nasabah wajib memastikan nomor telepon selular dan/atau alamat email yang akan didaftarkan sebagai Proxy BI Fast adalah nomor telepon selular dan/atau alamat email yang telah didaftarkan pada sistem Bank. Dalam hal Nasabah ingin mengubah nomor telepon selular 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 selular atau alamat email yang Nasabah pilih untuk didaftarkan sebagai Proxy BI Fast pada Layanan D-Bank PRO dengan demikian Nasabah harus memastikan nomor telepon selular dan/atau alamat email yang akan didaftarkan sebagai Proxy BI Fast adalah nomor telepon selular dan/atau alamat email valid dan aktif. Kelalaian Nasabah dalam memastikan kebenaran dan kelengkapan nomor telepon selular 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 selular 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 selular dan/atau alamat email saat melakukan Daftar Proxy BI Fast.
 - e. Dalam hal transaksi Daftar Proxy BI Fast pada Layanan 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 selular Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di Layanan D-Bank PRO.
 - f. Satu Proxy (nomor telepon selular 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 selular dan alamat email) Nasabah.
6. Ketentuan dalam melakukan Ubah Proxy BI Fast pada Layanan D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
 - a. Nasabah dapat mengubah rekening Tabungan atau Giro Bank yang ditautkan dengan Proxy nomor telepon selular 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 Layanan 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 selular Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di Layanan D-Bank PRO.
 - c. Jika Nasabah melakukan penutupan atas rekening Tabungan atau Giro Bank yang sebelumnya telah ditautkan kepada Proxy nomor telepon selular 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.

7. Ketentuan dalam melakukan Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast pada D-Bank PRO adalah sebagai berikut:
 - a. Nasabah dapat melakukan penghapusan/*unreg* Proxy nomor telepon selular 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 Layanan 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 selular Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di Layanan D-Bank PRO.
 - c. Proxy nomor telepon selular 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 selular dan/atau alamat email yang sudah pernah dihapus/*unreg* sebelumnya sebagai Proxy BI Fast pada D-Bank PRO.
8. 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 Layanan 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 selular Nasabah dan pada menu 'Notifikasi' di Layanan D-Bank PRO.
 - c. Syarat Proxy yang terdaftar di bank lain yang dapat diporting ke Proxy Bank adalah sebagai berikut:
 - i. Proxy bank lain terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank.
 - ii. Data nomor telepon selular dan/atau alamat email pada Proxy yang terdaftar di bank lain sama dengan data nomor telepon selular dan/atau alamat email yang terdaftar pada sistem Bank.
 - iii. Jika data nomor telepon selular dan/atau alamat email pada Proxy yang terdaftar di bank lain berbeda dengan data nomor telepon selular 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.

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

1. Definisi untuk transfer dana dalam valuta asing ke Bank adalah sebagai berikut:
 - a. Pengirim (sender) adalah Pengirim Asal, Penyelenggara Pengirim Asal, dan semua Penyelenggara Penerus yang menerbitkan Perintah transfer dana.
 - b. Pengirim Asal adalah Pihak yang pertama kali mengeluarkan perintah transfer dana.

- c. Penyelenggara Pengirim adalah Penyelenggara Pengirim Asal dan/atau Penyelenggara Penerima yang mengirimkan Perintah Transfer Dana.
 - d. 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.
 - e. Penyelenggara Penerima adalah Penyelenggara Pengirim Asal, Penyelenggara Penerima dan/atau Penyelenggara Penerima Akhir yang menerima Perintah transfer dana, termasuk bank sentral dan Penyelenggara lain yang menyelenggarakan kegiatan penyelesaian pembayaran antar-Penyelenggara.
 - f. Penyelenggara Penerima adalah Penyelenggara Penerima selain Penyelenggara Pengirim Asal dan Penyelenggara Penerima Akhir.
 - g. Penyelenggara Penerima Akhir adalah Penyelenggara yang melakukan pembayaran atau menyampaikan dana hasil transfer kepada Penerima.
 - h. Penerima (Beneficiary) adalah pihak yang disebut dalam perintah transfer dana untuk menerima dana hasil transfer.
2. Bank akan melaksanakan perintah transfer setelah data terkait pelaksanaan transfer diterima secara lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
 3. Transfer yang menggunakan mata uang asing (valas) mengikuti ketentuan kurs yang berlaku pada Bank pada saat transaksi dilaksanakan.
 4. Dalam hal transfer dilakukan dalam mata uang asing yang berbeda dengan mata uang rekening penodebitan, 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.
 5. Sistem Bank akan melaksanakan transfer dana sesuai data yang telah diinput oleh Nasabah (Pengirim) melalui Danamon Online Banking 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 kebiasaan yang berlaku pada Bank.
 6. 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 hari dilakukannya transaksi, dimana dana akan didebit oleh Bank sepanjang dana yang tersedia pada rekening mencukupi dan penodebitan akan dilakukan pada saat transaksi transfer dana dilaksanakan dan dikirimkan pada rekening Penerima.
 - b. Jenis transaksi transfer dalam valas yang dapat dilakukan adalah:
 - i. Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing dengan mata uang yang sama.
 - ii. Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing lainnya dengan mata uang yang berbeda yang tersedia pada Bank.
 - c. Transaksi antara mata uang rupiah terhadap mata uang asing tidak diperkenankan.
 - d. Transaksi transfer dalam valas hanya dapat dilakukan pada Hari Kerja Bank dengan batas waktu transaksi antara pukul 09.00 WIB - 15.00 WIB dan Nasabah setuju bahwa pelaksanaan transaksi yang terkait dengan Valas tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Nasabah bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
 - e. 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.
 7. 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.
8. 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.
 9. Dalam hal terdapat penolakan akseptasi atau retur, Nasabah/Pengirim dengan ini setuju bahwa dana akan dikembalikan oleh Bank dengan mengkredit rekening asal pendebitan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
 10. Pelaksanaan transfer dana tunduk pada Ketentuan/Peraturan Perundangan yang berlaku dari Negara Bank Pembayar dimana pembayaran akan dilaksanakan, termasuk namun tidak terbatas pada Ketentuan Pembatasan Pertukaran Valuta dari Pemerintah atau pembatasan lainnya yang berlaku di Danamon Online Banking pada saat Perintah Bayar diterima Bank.
 11. 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.
 12. Bank berhak menghentikan atau membatalkan transaksi transfer dalam valas Nasabah apabila Nasabah 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 Danamon Online Banking pada saat perintah bayar dilaksanakan.
 13. 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 diatas USD 10.000,00 (sepuluh ribu dollar Amerika Serikat) atau ekuivalen atau jumlah-jumlah yang ditentukan dalam regulasi yang berlaku. Dan pengirim dengan ini menjamin bahwa setiap data dan keterangan/informasi yang telah diinput adalah benar, lengkap dan sah.
 14. Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
 - a. menolak melaksanakan perintah transfer dana jika Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait perintah transfer dana dan/atau 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 melakukan transfer dana yang 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 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 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. Dan biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebaskan sesuai dengan perintah Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
 - e. merubah Ketentuan Umum transfer dana dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
- A. Pengirim 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 Pengirim dalam melengkapi perintah transfer dana;
 - 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 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 Pengirim jika terjadi retur transfer dari Bank Penerima dan segala kerugian yang timbul akibat retur sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah;
 - 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.
- B. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Ketentuan-ketentuan Umum Transfer ini, 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 transfer dana dan/atau transfer, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari, serta kelaziman dalam praktek perbankan.

H. TARIK TUNAI TANPA KARTU DI ATM DANAMON (D-CASH)

1. Nasabah harus melakukan reservasi terlebih dahulu melalui menu Tarik Tunai Tanpa Kartu (D-Cash) untuk dapat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu. Adapun masa reservasi D-Cash adalah maksimal 1 (satu) jam.
2. Nasabah wajib memilih sumber rekening yang akan dilakukan penarikan, nominal jumlah penarikan, dan jenis penarikan. Nomor telepon selular Nasabah akan secara otomatis terinput sesuai dengan nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank pada saat melakukan reservasi.
3. Bank akan mengirimkan konfirmasi dalam bentuk surat elektronik (email) ke alamat surat elektronik Nasabah atau pesan singkat (SMS) ke nomor telepon seluler Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank atas setiap reservasi yang dilakukan oleh Nasabah, dimana konfirmasi tersebut tercantum informasi bahwa transaksi berhasil, nomor referensi, waktu reservasi, sumber rekening, nomor telepon seluler, jumlah nominal, dan nomor token.
4. Setiap reservasi yang dilakukan Nasabah memiliki masa berlaku tertentu untuk dapat dilakukan penarikan tunai dan hal tersebut diinformasikan pada konfirmasi reservasi.
5. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan atas pilihan jumlah nominal penarikan, nomor telepon selular, dan nomor token sewaktu ingin melakukan tarik tunai tanpa kartu.
6. Nasabah memahami dan menerima risiko yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Nasabah untuk merahasiakan nomor token, nomor telepon selular, dan pilihan jumlah nominal.
7. Apabila Nasabah melakukan tarik tunai tanpa kartu pada mesin ATM milik Bank, Nasabah wajib memasukkan kombinasi data berupa nomor token, nomor telepon selular, dan jumlah nominal penarikan pada layar ATM tersebut.
8. Apabila Nasabah melakukan tarik tunai tanpa kartu pada merchant yang bekerja sama dengan Bank, Nasabah wajib menyebutkan kombinasi data berupa nomor token, 4 (empat) digit terakhir nomor telepon seluler, dan jumlah nominal penarikan kepada petugas merchant tersebut.
9. Nasabah harus melakukan reservasi ulang apabila:
 - i. Masa berlaku reservasi telah melebihi jangka waktu 1 (satu) jam; dan/atau
 - ii. Dana pada rekening tidak mencukupi.
10. 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.
11. 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'.
12. Nasabah harus melakukan pembatalan reservasi dan melakukan reservasi ulang apabila ingin melakukan perubahan pilihan jumlah nominal penarikan.
13. Khusus untuk transaksi di merchant, Nasabah wajib segera melakukan pembatalan reservasi melalui aplikasi D-Bank PRO, apabila:
 - a. Tidak ingin melanjutkan transaksi, tetapi data-data reservasi sudah diinformasikan ke petugas merchant dan data belum diproses lebih lanjut oleh merchant.
 - b. Transaksi tidak berhasil di merchant karena ada gangguan jaringan komunikasi antara merchant dan Bank, tetapi data-data reservasi sudah diinformasikan ke petugas merchant.
 - c. Jika transaksi tarik tunai dibatalkan oleh Nasabah atau petugas merchant, namun kasir sudah mengetahui data-data reservasi yang disampaikan oleh Nasabah.
14. Nasabah wajib memastikan pembatalan reservasi telah dijalankan dengan berhasil. Nasabah dapat juga mengetahui status pembatalan melalui menu D-Cash dengan

memilih Riwayat Tarik Tunai Tanpa Kartu pada D-Bank PRO dan akan muncul daftar tarik tunai yang telah dibatalkan.

15. 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); hal ini berkaitan dengan konfirmasi yang terlambat atau tidak diterima oleh Nasabah pada saat melakukan transaksi ini.
16. Untuk transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM milik Bank hanya dapat dilakukan pada ATM milik Bank yang memiliki tanda khusus, baik berupa stiker maupun tanda khusus lainnya yang diletakkan pada ATM tersebut.
17. Untuk transaksi tarik tunai tanpa kartu hanya dapat dilakukan pada merchant yang telah berkerja sama dengan Bank yang memiliki tanda khusus baik berupa stiker maupun tanda khusus lainnya yang diletakkan pada merchant tersebut.
18. Segala risiko yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Nasabah di dalam merahasiakan hal-hal sehubungan dengan transaksi ini, termasuk namun tidak terbatas pada informasi yang tercantum pada konfirmasi reservasi, maka menjadi tanggung jawab Nasabah.
19. 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, termasuk namun tidak terbatas pada dana tidak mencukupi, salah melakukan penginputan data, pembatalan transaksi namun tidak membatalkan reservasi, dan melewati batas waktu transaksi yang telah ditetapkan oleh Bank.
20. Nasabah bertanggung jawab penuh atas penyampaian/pengungkapan data konfirmasi reservasi kepada pihak lainnya.

I. PEMBAYARAN NIRSENTUH (CONTACTLESS PAYMENT)

1. Nasabah dapat melakukan transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) dalam mata uang Rupiah melalui menu QRIS yang terdapat pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
2. Nasabah wajib memindai/scan barcode/QR Code atau mengupload foto barcode/QR Code untuk melakukan transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment).
3. 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 Pengirim pada Bank.
4. Sistem Bank akan melaksanakan pembayaran sesuai data yang berasal dari barcode/QR Code yang telah dipindai/scan atau diupload oleh Nasabah melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
5. Transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
6. 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.

J. KARTU KREDIT

1. Definisi untuk fitur Kartu Kredit adalah sebagai berikut:
 - a. Aktivasi adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk dapat melakukan aktivasi Kartu yang telah dihubungkan ke akun Layanan D-Bank PRO.
 - b. Beranda adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk melihat detail informasi mengenai Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun Layanan D-Bank PRO dan mengakses layanan Kartu Kredit lainnya.
 - c. 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 Layanan D-Bank PRO.
 - d. Link Kartu Kredit adalah layanan yang berfungsi memberi kemudahan kepada Pemegang Kartu Kredit untuk menghubungkan Kartu Kreditnya ke akun Layanan D-Bank PRO yang digunakan.
 - e. Pemegang Kartu Kredit adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Kredit Danamon.
 - f. Pembayaran Tagihan adalah layanan yang memungkinkan Pemegang Kartu Kredit mendaftarkan pembayaran tagihan bulanan melalui Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun Layanan D-Bank PRO.
 - g. Ringkasan Kartu Kredit adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk melihat ringkasan dari Kartu yang telah dihubungkan ke akun Layanan D-Bank PRO, ringkasannya mencakup tipe Kartu Kredit, nomor Kartu Kredit, dan jumlah pemakaian (saldo).
 - h. Transaksi Terakhir adalah layanan yang memfasilitasi Pemegang Kartu Kredit untuk melihat seluruh transaksi yang belum tertagih atas Kartu Kredit yang telah dihubungkan ke akun Layanan D-Bank PRO.
2. Ketentuan dalam penggunaan fitur Kartu Kredit adalah sebagai berikut:
 - a. Sebelum menggunakan fitur Kartu Kredit, Nasabah wajib melakukan registrasi/aktivasi pada Layanan D-Bank PRO. Jika Nasabah melakukan registrasi/aktivasi menggunakan Kartu Debit, maka Nasabah perlu melakukan proses Link Kartu Kredit untuk dapat mengakses fitur-fitur Kartu Kredit pada Layanan D-Bank PRO. Namun, jika Nasabah melakukan registrasi/aktivasi menggunakan Kartu Kredit, Nasabah dapat langsung mengakses fitur-fitur Kartu Kredit pada Layanan D-Bank PRO tanpa perlu melakukan proses Link Kartu Kredit.
 - b. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa fitur Kartu Kredit hanya dapat digunakan untuk jenis-jenis transaksi dan permintaan yang telah ditentukan oleh Bank dan Nasabah harus memenuhi persyaratan serta mematuhi batasan transaksi penggunaan Kartu Kredit Danamon yang telah ditentukan oleh Bank.
 - c. Dalam menggunakan fitur Kartu Kredit yang disediakan oleh Bank melalui Layanan D-Bank PRO, Nasabah 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 Nasabah.
 - d. Kartu Kredit yang dapat didaftarkan oleh Pemegang Kartu Kredit pada fitur Kartu Kredit pada Layanan 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).
 - e. 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 Layanan D-Bank PRO, namun Bank berhak menunda dan/atau membatalkan pelaksanaan instruksi yang telah dibuat, antara lain:

1. Tidak tersedianya *available limit* pada Kartu Kredit milik Nasabah yang akan digunakan oleh Pemegang Kartu Kredit untuk melakukan transaksi melalui Layanan D-Bank PRO.
2. Rekening dan/atau Kartu Kredit milik Nasabah dalam status diblokir.
3. Bank mengetahui atau memiliki cukup bukti dan/alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan atas transaksi penggunaan Kartu Kredit Danamon melalui Layanan D-Bank PRO.
4. Instruksi yang diberikan Nasabah atas penggunaan Kartu Kredit melalui Layanan D-Bank PRO bertentangan dengan peraturan perbankan dan atau perundang-undangan yang berlaku.
5. Adanya pemblokiran rekening Kartu Kredit Danamon milik Pemegang Kartu Kredit atas permintaan instansi yang berwenang.
6. 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 Layanan D-Bank PRO akan diinformasikan oleh Bank melalui media komunikasi yang terdapat pada Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- f. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut, tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.
- j. 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 Danamon yang dilakukan Nasabah melalui Layanan 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.
- k. Syarat dan ketentuan untuk setiap produk/layanan/fitur Kartu Kredit melalui Layanan D-Bank PRO diatur secara terpisah untuk masing-masing produk/layanan/fitur dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO.

3. Fitur-fitur Kartu Kredit yang tersedia pada Layanan 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
 - g. Info Cicilan
 - h. Kartu Tambahan (Suplemen)
 - i. Link Kartu Kredit
 - j. Money Transfer
 - k. My Own Installment
 - l. Pembayaran Tagihan
 - m. Pengingat Pembayaran Tagihan (*Payment Reminder*)
 - n. Penukaran Poin
 - o. Perlindungan Kredit
 - p. Ringkasan Kartu Kredit
 - q. Transaksi Terakhir
 - r. Ubah Limit
 - s. Ubah PIN

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 Layanan D-Bank PRO.

K. 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.
 - b. Nasabah wajib membuka rekening transaksi dengan mata uang asing di Bank ("Rekening Mata Uang Asing") dan memiliki dana yang cukup untuk menjalankan transaksi tersebut.
 - c. Transaksi akan gagal apabila dana di rekening Nasabah tidak tersedia pada saat transaksi dijalankan oleh Bank.
 - d. Transaksi yang dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO memiliki nilai kurs yang berbeda dibanding nilai kurs yang terdapat pada kantor cabang Bank, yang akan diinformasikan kepada Nasabah pada saat transaksi dilakukan oleh Nasabah melalui D-Bank PRO.
 - e. Layanan D-Bank PRO dapat melayani Transaksi 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).
 - f. Untuk menjalankan instruksi atas transaksi 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 Layanan D-Bank PRO ke mata uang pada rekening tujuan.
 - g. Nasabah menyatakan mengetahui dan menyetujui bahwa Kurs yang digunakan mengacu pada Kurs Spesial yang berlaku pada Bank.

2. Batasan Transaksi

- a. Kurs yang akan digunakan oleh Bank Danamon selama Jam Trading adalah Kurs Spesial.
- b. Batas transaksi konversi atau pembelian valuta asing terhadap Rupiah yang dapat dilakukan melalui D-Bank PRO adalah sebesar akumulasi ekuivalen USD25,000 (dua puluh lima 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, Danamon Online Banking dan D-Bank PRO.
- c. Batas waktu mengirimkan instruksi Transaksi untuk Transaksi yang akan dijalankan oleh Bank Danamon di hari yang sama adalah pukul 09.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB ("Batas Waktu Instruksi Transaksi") sedangkan untuk instruksi transaksi yang dikirimkan oleh Nasabah melalui D-Bank PRO setelah Batas Waktu Instruksi Transaksi, maka Transaksi akan dijalankan oleh Bank Danamon pada hari kerja berikutnya.

L. PENARIKAN MATA UANG ASING (*BANK NOTES ORDER*) PADA KANTOR CABANG DANAMON MELALUI D-BANK PRO

a. Ketentuan Transaksi

- a. Sebelum Nasabah menggunakan layanan untuk melakukan transaksi ini, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, manfaat, risiko, biaya dan ketentuan-ketentuan lain dari transaksi.
- b. Sebelum melakukan transaksi, Nasabah wajib membuka rekening transaksi dengan mata uang asing di Bank Danamon ("Rekening Mata Uang Asing") dan memiliki dana yang cukup untuk menjalankan transaksi tersebut.
- c. Dengan memberikan tanda centang pada kotak persetujuan dalam layar Layanan D-Bank PRO sebelum Nasabah melanjutkan transaksi, maka 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 penukaran mata uang asing melalui Layanan 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 Layanan D-Bank PRO.
- e. Pada saat melakukan Transaksi, Nasabah akan menggunakan Rekening Mata Uang Asing yang dimilikinya dan tidak dapat memilih denominasi pada mata uang asing yang dipesannya melalui Layanan D-Bank PRO.
- f. Nasabah wajib memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan instruksi atas Transaksi 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 Danamon. 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 Danamon.
- g. Transaksi hanya dapat dilakukan oleh Nasabah setiap hari senin sampai dengan jumat dimana cabang Bank Danamon 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 ("Hari Kerja").
- h. Transaksi akan dianggap sukses apabila Nasabah menerima informasi pengambilan mata uang asing yang dikirimkan oleh Bank kepada Nasabah ke alamat email Nasabah yang terdaftar pada Layanan D-Bank PRO.

- i. Transaksi akan dianggap gagal oleh Bank apabila dana pada Rekening Mata Uang Asing tidak tersedia pada saat Transaksi dilakukan oleh Nasabah.
- j. Apabila Nasabah melakukan Penarikan mata uang asing melalui Layanan D-Bank PRO sesuai dengan Batas Waktu Transaksi, maka mata uang asing dapat diambil oleh Nasabah melalui kantor cabang Bank yang telah dipilih oleh Nasabah dalam waktu minimal 1 (satu) Hari Kerja setelah Transaksi dilakukan dan maksimum 5 (lima) Hari Kerja setelah transaksi di Layanan D-Bank PRO dilakukan.
- 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 transaksi di Layanan D-Bank PRO.
- l. Dalam hal Nasabah tidak melakukan pengambilan mata uang asing pada waktu yang dipilih oleh Nasabah, maka Bank Danamon akan menganggap Nasabah melakukan pembatalan atas Transaksi dan atas pembatalan tersebut, Nasabah akan dikenakan biaya penalti sebagaimana berikut:

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

- m. Biaya penalti atas pembatalan Transaksi akan didebet oleh Bank Danamon 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
USD	100,000
JPY	10,000,000
AUD	100,000
SGD	100,000
EUR	100,000

Catatan:

- CIF adalah data pribadi yang berkaitan dengan Nasabah yang terdapat pada sistem Bank Danamon. data CIF ini berupa nomor identitas tunggal.
- 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 Layanan D-Bank PRO dimulai pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB pada hari kerja.
- b. Apabila Transaksi 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 Layanan D-Bank PRO dapat dilakukan oleh Nasabah minimal H+1 di hari kerja setelah transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dilakukan hingga H+5 hari kerja setelah transaksi dilakukan.

- c. Apabila transaksi melalui Layanan 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 Layanan D-Bank PRO dapat dilakukan minimal H+2 di hari kerja hingga H+5 hari kerja setelah transaksi melalui Layanan 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.

M. 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 Layanan 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.

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 Layanan 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.

KETENTUAN TARIF

1. Ketentuan tarif yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO dapat berubah sewaktu-waktu dan akan disampaikan terlebih dulu kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

BIAYA (-BIAYA) DAN DENDA

1. 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, dll) dan biaya-biaya lainnya yang berlaku pada Bank sehubungan dengan pelaksanaan Transaksi Perbankan. Mengenai jumlah dan pelaksanaan pendebitan biaya (-biaya) tersebut dilakukan sesuai Ketentuan Tarif yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

KUASA

1. Nasabah dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk mendeblt biaya-biaya terkait dengan Layanan D-Bank PRO.
2. Kuasa yang diberikan Nasabah dalam Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Nasabah menggunakan Layanan 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 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Umum ini.

LARANGAN

1. Hak penggunaan Layanan 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 Layanan 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 Layanan D-Bank PRO berlangsung.
3. Nasabah mengetahui dan dengan ini menyetujui bahwa tiap-tiap pelanggaran atas ketentuan sebagaimana dimaksud pada butir mengenai Larangan 0 angka 1 dan 2. Ketentuan Umum ini menimbulkan hak bagi Bank untuk menghentikan/ mengakhiri Layanan 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 Perbankan melalui Layanan D-Bank PRO yang pelaksanaannya memerlukan/menggunakan User ID/Email, Password, Kode Rahasia Token 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 Layanan D-Bank PRO, dan bukti instruksi dan/atau percakapan tersebut (baik dalam bentuk bukti 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 Perbankan melalui Layanan D-Bank PRO memiliki risiko yang mungkin timbul antara lain:
 - a. Penyalahgunaan Layanan D-Bank PRO karena kelalaian/kekeliruan di dalam memasukkan data/instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain :
 - i. Terjadinya transaksi-transaksi yang mungkin timbul oleh Nasabah dan dinyatakan dilakukan oleh orang lain yang tidak berhak;
 - ii. Data Nasabah dipergunakan oleh pihak lain yang tidak berhak;
 - iii. User ID/Email, Password, Kode Rahasia Token dan mPIN diketahui oleh orang lain termasuk keluarga.

- b. Terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data Transaksi Perbankan pada Layanan D-Bank PRO dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan melalui Layanan D-Bank PRO yang antara lain disebabkan oleh: *force majeure*, dilakukannya perbaikan atau pemasangan atau penggunaan Layanan D-Bank PRO yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Ketentuan Umum ini maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank.
 - c. 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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 6. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Layanan D-Bank PRO dan Nasabah telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan Layanan D-Bank PRO, termasuk manfaat, resiko, dan biaya-biaya yang melekat pada D-Bank PRO.
 7. Nasabah dengan ini menyatakan 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 Perbankan melalui media elektronik termasuk Layanan D-Bank PRO.
 8. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini ("**Perubahan**"). Untuk keperluan tersebut, Bank akan memberitahukan kepada Nasabah dalam jangka waktu yang wajar atau yang ditetapkan dalam peraturan perundangan yang berlaku melalui kantor-kantor cabang Bank dan/atau melalui media komunikasi lainnya sesuai data yang terakhir terdata pada Bank.
 9. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO, Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan serta Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon - PT Bank Danamon Indonesia Tbk.

FORCE MAJEURE

1. Tidak ada satu pihakpun yang dinyatakan telah melakukan kelalaian/pelanggaran terhadap isi/ketentuan ini apabila hal tersebut disebabkan karena *force majeure*.
2. Hal-hal yang termasuk *force majeure* dalam Perjanjian ini adalah peristiwa atau kejadian yang berada di luar kemampuan manusia, termasuk namun tidak terbatas pada sabotase,

peperangan, dikeluarkannya peraturan/kebijaksanaan Pemerintah, bencana alam, huru-hara, epidemi, kebakaran dan tidak dapat digunakannya Layanan Retail Internet Banking karena terjadinya **disaster** yang antara lain disebabkan oleh perangkat/peralatan Bank mengalami gangguan listrik atau komunikasi atau sistem terkena virus.

3. Dalam hal terjadi *Force Majeure* terhadap salah satu pihak, maka pihak itu berkewajiban segera mungkin memberitahukan pihak lainnya dengan cara apapun yang mungkin atas timbulnya keadaan *Force Majeure* tersebut, menyampaikan pemberitahuan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah berakhirnya keadaan *Force Majeure* tersebut.
4. Apabila pihak yang mengalami keadaan *Force Majeure* tersebut lalai untuk memberitahukan kepada pihak lainnya dalam kurun waktu sebagaimana ditentukan dalam Ketentuan Umum ini, maka seluruh kerugian yang mungkin timbul menjadi heban dan tanggung jawab pihak yang mengalami *Force Majeure* tersebut.

MEDIA PEMBERITAHUAN TRANSAKSI

1. Hal-hal yang berkaitan dengan media komunikasi transaksi yang digunakan adalah *Inbox* (Kotak Pesan) dan *Push Notification* (Pesan & Informasi) pada Layanan D-Bank PRO, SMS, maupun 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)) 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 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 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 website Bank Danamon 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 Keuangan 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).

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 Layanan D-Bank PRO akan digunakan oleh Bank untuk mengirimkan informasi mengenai status Transaksi Finansial yang telah dilakukan oleh Nasabah dan informasi terkait Layanan D-Bank PRO lainnya.

2. Semua informasi terkait dengan Layanan D-Bank PRO akan dikirimkan oleh Bank ke nomor telepon selular dan/atau Alamat Email sebagaimana dimaksud pada butir 0.1 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 Layanan 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. Dan Nasabah akan diminta untuk melakukan proses reaktivasi kembali setelah perubahan tersebut berhasil.
6. Nasabah dapat melakukan perubahan nomor telepon selular dan alamat email masing-masing sebanyak 1x dalam kurun waktu 30 hari calendar.

HUKUM YANG BERLAKU DAN JURISDIKSI

1. Keabsahan, penafsiran, dan pelaksanaan dari Ketentuan Umum ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di negara Republik Indonesia.
2. Hal-hal yang berkaitan dengan Ketentuan Umum ini dan segala akibatnya, Nasabah memilih domisili hukum yang tetap dan seumumnya pada Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri di tempat kantor cabang pemelihara rekening, yang demikian dengan tidak mengurangi hak Bank untuk mengajukan gugatan/tuntutan hukum kepada Nasabah di hadapan pengadilan-pengadilan lain di manapun juga di seluruh Indonesia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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, 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 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 Ketentuan Umum ini, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan sebagaimana ditentukan dalam Ketentuan Umum ini. Terkait dengan hal tersebut Nasabah wajib membuat dan menandatangani dokumen yang berisikan ketentuan yang memenuhi persyaratan Bank sebagai pengganti ketentuan yang dilarang atau tidak dapat dilaksanakan tersebut.
4. Apabila pada saat permohonan ini diajukan, Nasabah yang bersangkutan belum dapat melengkapi dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank, maka Pemohon dengan ini setuju untuk segera melengkapi persyaratan dimaksud dan menyerahkannya kepada Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
5. Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Ketentuan Umum ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur, syarat dan ketentuan-ketentuan produk), para pihak sepakat bahwa ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Ketentuan Umum 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 adanya pelaporan indikasi penipuan, kecurangan dan/atau penyimpangan transaksi, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi maupun pengakhiran penggunaan Layanan D-Bank PRO kepada Nasabah yang bersangkutan
9. Nasabah menyatakan bahwa tidak 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.

PERINGATAN

Nasabah wajib berhati-hati terhadap penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum yang mengatasnamakan Bank Danamon dengan menjanjikan hadiah dalam bentuk apapun. Segala penipuan ataupun perbuatan kejahatan lainnya yang dilakukan oleh pihak lain/ketiga yang dikaitkan dengan atau mengatasnamakan Bank Danamon adalah di luar kewenangan Bank Danamon.

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

Layanan Informasi/Keluhan 24 Jam

Hello Danamon: 1-500-090

Alamat email: hellodanamon@danamon.co.id

Website: www.danamon.co.id