

FAQ

1. Aplikasi D-Bank PRO saya belum bisa di-update melalui App Store / Play Store.

Anda dapat melakukan *clear cache* dengan langkah berikut.

Bagi pengguna Android:

- a. Buka menu Setting di HP Anda
- b. Klik ikon *search* atau kaca pembesar dan ketik "Apps" atau "Aplikasi"
- c. Masuk ke dalam menu "Apps" atau "Aplikasi"
- d. Klik ikon *search* atau kaca pembesar dan ketik "Play Store".
- e. Klik Google Play Store
- f. Klik menu Storage
- g. Klik tombol Clear Cache
- h. Kembali ke Play Store dan *update* aplikasi D-Bank PRO Anda

2. Saya lupa email/user ID D-Bank PRO saya

Silakan untuk cek email yang paling sering menerima notifikasi transaksi D-Bank PRO.

Anda dapat menggunakan email tersebut untuk login.

3. Saya lupa password D-Bank PRO saya

Anda dapat klik tombol "Lupa Password" untuk *reset password* Anda. Untuk informasi selengkapnya, kunjungi bdi.co.id/tutorpassword

4. Saya lupa mPIN saya

Silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id

5. Nomor dan email saya sudah tidak berlaku

Silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id

6. Saya tidak menerima OTP email atau HP / terlalu lama menunggu OTP sampai ke sehingga masa input kode kedaluwarsa

Anda dapat melakukan hal berikut:

- Cek folder SPAM dalam email Anda (jika belum berhasil menerima OTP email), atau
- Melakukan pemesanan OTP ulang dan pastikan jaringan internet Anda aman.

Jika masih belum berhasil, silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id

7. Saya adalah pengguna iOS/iPhone dan telah berhasil mengirimkan SMS untuk verifikasi. Namun, saya tidak mendapatkan konfirmasi SMS dari Danamon

Silakan untuk mengaktifkan SMS Premium di dalam HP Anda

8. mPIN saya terblokir

Silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id

9. Akun saya terkunci

Silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id

10. Saya gagal melakukan *face recognition*

Anda dapat mengulang proses *face recognition* kembali dengan mengikuti langkah berikut:

- Melepas atribut yang menutupi wajah (topi, kacamata, masker, dan lainnya)
- Mengikuti setiap instruksi yang tertera pada aplikasi dengan baik
- Memastikan Anda berada pada kondisi pencahayaan yang baik
- Foto yang ada di Dukcapil sama dengan wajah yang melakukan KYC

Jika Anda masih belum berhasil melakukan *face recognition*, ada kemungkinan data Anda yang terdaftar di dukcapil tidak sesuai / tidak *update*. Silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id atau kunjungi cabang terdekat. Informasikan alasan gagal *face recognition* Anda ke tim terkait

11. Saya gagal terhubung dengan agen *video banking* karena kapasitas penuh

Silakan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090 (Indonesia) / +62-21-23546100 (Luar Negeri) atau email ke hellodanamon@danamon.co.id

12. Aplikasi D-Bank PRO saya hilang dari HP

Silakan untuk download aplikasi D-Bank PRO versi terbaru dengan logo berwarna putih melalui App Store atau Play Store

13. Mengapa aplikasi D-Bank PRO saya berubah tampilan?

Anda sedang mengakses D-Bank PRO versi terbaru. Temukan informasi lengkap mengenai aplikasi D-Bank PRO versi terbaru di bdi.co.id/makinmenggoda

14. Mengapa saya harus melakukan reaktivasi akun D-Bank PRO?

Anda sedang mengakses D-Bank PRO versi terbaru. Cek cara melakukan reaktivasi di bdi.co.id/tutorreaktivasi

15. Saya sudah menjadi Nasabah Danamon dan memiliki aplikasi D-Bank PRO sebelumnya. Mengapa saya harus melakukan proses *face recognition* dan KYC kembali?

Proses tambahan pengecekan KYC dilakukan untuk mencegah terjadinya *account take over* (ATO) / pengalihan akun.

Sehingga beberapa proses akan dilakukan tambahan pengecekan KYC yaitu:

1. Ganti Device/handphone atau
2. Ganti No Handphone atau
3. Ganti alamat email

16. Saya sudah menjadi Nasabah Danamon dan memiliki aplikasi D-Bank PRO sebelumnya. Mengapa saya harus melakukan proses *video banking* lagi?

Untuk proses-proses tambahan KYC ketika proses pengecekan *liveness* dan/atau verifikasi wajah (*Face Recognition*) GAGAL maka proses selanjutnya nasabah akan diarahkan untuk melakukan proses pengecekan manual yaitu melalui video Banking.

17. Di mana menu untuk melihat Riwayat transaksi yang dilakukan melalui D-Bank PRO?

Menu riwayat transaksi dapat diakses dengan menekan ikon "lonceng"/notifikasi yang terletak pada pojok kanan atas di Beranda.

Untuk informasi selengkapnya, silakan kunjungi bdi.co.id/tutornotif

18. Di mana menu untuk melakukan cetak ulang struk untuk transaksi yang sudah dilakukan melalui D-Bank PRO?

Cetak ulang struk dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Tekan ikon "lonceng" yang terletak di pojok kanan atas pada halaman Beranda
2. Pilih transaksi yang ingin dicetak ulang struknya
3. Tekan Ikon "Share" atau "Download" untuk mencetak ulang struknya

Untuk informasi selengkapnya, silakan kunjungi bdi.co.id/tutorcetakstruk

19. Berapa lama riwayat transaksi yang bisa dilihat di D-Bank PRO?

Rentang waktu maksimal riwayat transaksi yang dapat dilihat di D-Bank PRO adalah 3 bulan atau 90 hari ke belakang.

20. Berapa lama cetak ulang struk yang bisa dilakukan di D-Bank PRO?

Rentang waktu maksimal riwayat transaksi yang dapat dicetak struknya di D-Bank PRO adalah 3 bulan atau 90 hari ke belakang.

21. Apakah saya dapat mencetak struk transaksi yang dilakukan di D-Bank PRO versi sebelumnya?

Nasabah dapat mencetak struk transaksi yang dilakukan di D-Bank PRO versi sebelumnya dengan riwayat transaksi 3 bulan ke belakang dengan format struk yang baru (D-Bank PRO versi baru).

Untuk informasi selengkapnya, silakan kunjungi bdi.co.id/tutorcetakstruk

22. Apakah saya dapat dikirimkan ulang struk dengan format yang sama dengan D-Bank PRO versi sebelumnya?

Nasabah tidak dapat dikirimkan ulang struk dengan format yang sama dengan D-Bank PRO versi sebelumnya

23. Bagaimana cara menyimpan rekening penerima sebagai daftar rekening yang tersimpan jika transaksi sudah terjadi sebelumnya? Saya lupa menyimpan rekening setelah bertransaksi.

Untuk menyimpan rekening penerima pada transaksi yang sudah terjadi. Nasabah dapat mengakses transaksi tersebut dan menyimpan rekening penerima dengan langkah sebagai berikut:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan ikon "Lonceng" yang terletak di pojok kanan atas pada aplikasi
3. Tekan transaksi yang nomor rekeningnya ingin disimpan
4. Tekan ikon "Bintang" untuk menyimpan rekening penerima
5. Rekening penerima telah disimpan

24. Bagaimana cara melakukan transaksi melalui website D-Bank PRO?

Terkait dengan alasan keamanan, akses D-Bank PRO melalui website sudah tidak tersedia/ ditutup sejak 11 Juli 2025. Selanjutnya, Nasabah diarahkan untuk menggunakan D-Bank PRO versi baru di HP untuk melakukan transaksi perbankannya dengan Danamon.

25. Apa yang menyebabkan kegagalan proses Video Banking?

Kegagalan di proses video banking bisa terjadi ketika nasabah gagal terverifikasi oleh agent, terutama jika nasabah tidak dapat memberikan dokumen tambahan yang diminta.

26. Apa yang akan terjadi jika gagal proses Verifikasi Wajah berulang-ulang ? Apa yang harus dilakukan?

Nasabah diberikan kesempatan untuk mengulang verifikasi beberapa kali saja, jika sampai batas pengulangan masih terjadi kegagalan maka nasabah akan diarahkan ke Video banking atau ke cabang. Proses approval akan dilakukan di video banking atau cabang.

27. Berapa kali kesempatan yang diberikan kepada nasabah untuk mengulang proses verifikasi wajah?

Nasabah diberikan kesempatan untuk mengulang verifikasi beberapa kali saja, jika sampai batas pengulangan masih terjadi kegagalan maka nasabah akan diarahkan ke Video banking atau ke cabang. Proses approval akan dilakukan di video banking atau cabang.

28. Apa saja gerakan liveness yang harus dilakukan oleh nasabah?

Instruksi gerakan akan diberikan di dalam aplikasi dan nasabah perlu mengikuti setiap instruksi yang tertera pada aplikasi dengan baik.

29. Bagaimana cara mengubah alias rekening penerima?

Fitur ini masih belum tersedia dan akan tersedia di release-release yang akan datang.

30. Bagaimana cara menghapus rekening penerima?

Fitur ini masih belum tersedia dan akan tersedia di release-release yang akan datang.

31. Berapa banyak maksimum nasabah dapat menyimpan daftar rekening penerima?

Tidak ada batas maksimum untuk menyimpan daftar rekening penerima.

32. Bagaimana cara mematikan/menghidupkan fitur Quick QRIS di halaman login?

Untuk menghidupkan fitur Quick QRIS pada halaman login, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan ikon pengaturan pada bagian pojok kanan bawah
3. Tekan menu "Transaksi Tanpa Login"

4. Untuk menghidupkan tekan ikon "On/Off" pada sebelah kanan tulisan "QRIS"
5. Pilih sumber dana yang akan digunakan dengan menekan ikon kotak yang terdapat pada sebelah kanan kartu kredit/pinjaman hingga muncul tanda centang
6. Tekan tulisan "Simpan"
7. Masukkan m-PIN
8. Aktivasi QRIS Tanpa Login Berhasil, nasabah akan menerima notifikasi melalui D-Bank PRO versi terbaru dan atau Email yang terdaftar

Untuk mematikan fitur Quick QRIS pada halaman login, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan ikon pengaturan pada bagian pojok kanan bawah
3. Tekan menu "Transaksi Tanpa Login"
4. Untuk mematikan tekan ikon "On/Off" pada sebelah kanan tulisan "QRIS"
5. Masukkan m-PIN
6. Deaktivasi QRIS Tanpa Login Berhasil, nasabah akan menerima notifikasi melalui D-Bank PRO versi terbaru dan atau Email yang terdaftar

33. Berapa maksimum jumlah/nilai transaksi Quick QRIS di halaman login ini?

Maksimum jumlah/nilai transaksi Quick QRIS di halaman login adalah 2 Juta Rupiah per hari.

34. Bagaimana cara merubah sumber rekening untuk transaksi di Quick QRIS?

Untuk merubah sumber rekening pada fitur Quick QRIS pada halaman login, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan ikon pengaturan pada bagian pojok kanan bawah
3. Tekan menu "Transaksi Tanpa Login"
4. Tekan tombol setting pada sebelah kanan item QRIS
5. Hapus centang pada rekening sumber sebelumnya lalu centang kembali pilihan sumber rekening baru yang akan diganti
6. Tekan tulisan "Simpan"
7. Masukkan m-PIN
8. Proses perubahan sumber rekening pada transaksi Quick QRIS berhasil dilakukan

35. Transaksi finansial apa saja yang diperbolehkan tanpa menginput MPIN?

Transaksi finansial yang diperbolehkan tanpa menginput MPIN hanya 1 yaitu Transfer Own Account (transfer ke rekening danamon lain milik nasabah).

36. Apakah nasabah dapat mengatur sendiri jenis transaksi tanpa menginput MPIN?

Tidak bisa

37. Di manakah menu software token seperti yang ada di D-Bank PRO versi sebelumnya?

Sudah tidak ada. Terkait dengan alasan keamanan, D-Bank PRO web sudah tidak tersedia/ ditutup sejak 11 Juli 2025. Selanjutnya Nasabah diarahkan untuk menggunakan D-Bank PRO versi terbaru versi mobile untuk melakukan transaksi perbankannya dengan Danamon.

38. Bagaimana cara mengatur Card Dashboard ini?

Berikut langkah-langkah untuk mengatur Card Dashboard:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan ikon pengaturan pada bagian pojok kanan bawah
3. Scroll ke bawah hingga muncul segmen menu "Tampilan"
4. Tekan ikon panah yang terletak di sebelah tulisan "Tampilan Akun"
5. Untuk rekening/simpanan tekan kotak yang terdapat pada samping kanan rekening hingga muncul tanda centang
6. Untuk kartu kredit atau pinjaman tekan tulisan "simpanan" lalu tekan kotak yang terdapat pada samping kanan kartu kredit/pinjaman hingga muncul tanda centang
7. Tekan tulisan "Simpan" jika rekening dan atau kartu kredit sudah ditambahkan

39. Produk apa saja yang bisa dimunculkan di Card Dashboard ini?

Produk yang dapat dimunculkan pada Card Dashboard antara lain:

1. Produk tabungan
2. Produk kartu kredit

40. Berapa rekening maksimal yang dapat dimunculkan di Card Dashboard ini?

Maksimum jumlah rekening maksimal yang dapat dimunculkan di Card Dashboard adalah 10.

41. Bagaimana cara membuka rekening tabungan atau deposito untuk nasabah existing?

Nasabah dapat masuk melalui menu "Produk" yang ada menu bawah di halaman Beranda. Nasabah akan masuk ke penawaran semua produk Danamon. Nasabah dapat memilih produk sesuai dengan yang diinginkan.

42. Di mana akses untuk melihat detail/ringkasan rekening deposito?

Untuk produk time deposit nasabah dapat mengaksesnya dengan langkah sebagai berikut:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan menu "Portofolio" pada bagian bawah aplikasi
3. Tekan tulisan "Tabungan dan Giro"
4. Pilih tulisan "Deposito Berjangka"
5. Portofolio Time Deposit milik nasabah berhasil ditampilkan

43. Mengapa Saldo Multi Currency Account di D-Bank PRO versi sebelumnya dan D-Bank PRO versi terbaru terlihat beda?

Pada D-Bank PRO versi sebelumnya, saldo Multi Currency Account yang ditampilkan di ringkasan rekening adalah saldo rekening IDR saja. Sedangkan pada D-Bank PRO versi terbaru saldo rekening yang ditampilkan adalah gabungan semua mata uang di dalam rekening tersebut.

44. Saldo di portfolio untuk Wealth Management berbeda dengan microsite

Saldo di Portofolio adalah saldo tidak real time, keterangan posisi saldo dapat dilihat di judul portolio. Sedangkan saldo yang ada di microsite adalah saldo real yang diambil di system Wealth Management.

45. Apakah Statement Multi Currency Account udah bisa diliat di D-Bank PRO versi terbaru?

Statement Multi Currency Account dapat dilihat pada aplikasi D-Bank PRO versi terbaru dengan menekan icon "e-statement" pada menu rekening nasabah

46. Bagaimana cara melakukan aktivasi rekening dormant?

Untuk melakukan aktivasi rekening dormant nasabah dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Login ke aplikasi D-Bank PRO versi terbaru
2. Tekan menu "Portofolio" pada bagian bawah aplikasi
3. Pilih salah satu Rekening dormant yang akan diaktivasi
4. Tekan "Aktivasi" lalu tekan "Lanjut"
5. Pada halaman "Persetujuan Pengguna", Nasabah tekan "Setuju"
6. Masukkan mPIN
7. Rekening dormant telah diaktivasi kembali

47. Bagaimana cara membeli produk Bancass (bancassurance)?

Nasabah dapat masuk melalui menu "Produk" yang ada menu bawah di halaman Beranda. Selanjutnya nasabah dapat memilih menu "Asuransi". Pada menu ini nasabah dapat memilih produk asuransi yang ingin dibuka.

48. Apa yang harus dilakukan jika nasabah lupa password?

Apabila nasabah lupa password, maka nasabah dapat melakukan langkah berikut :

1. Melalui Layanan D-Bank PRO - "Lupa password" (kondisi login belum terblokir) atau
2. Hubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk melakukan reset password .

Jika menggunakan D-Bank PRO, Nasabah bisa mengakses menu 'Lupa Password' yang ada di menu login screen.

Jika melalui Hello Danamon, password sementara (hanya berlaku dalam 24 jam) akan dikirimkan melau SMS ke nomor telepon selular yang terdaftar pada sistem Danamon. Lakukan login melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile menggunakan Password Sementara dan anda akan diminta untuk melakukan perubahan Password.

49. Apa yang harus dilakukan jika nasabah lupa MPIN?

Apabila nasabah lupa mPIN, maka nasabah dapat melakukan langkah berikut

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

50. Apa yang harus dilakukan jika nasabah terblokir akunnya?

Apabila nasabah lupa mPIN, maka nasabah dapat melakukan langkah berikut

Hubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk permintaan pelepasan login akun, alur proses akan sama dengan proses Reset Password.

51. Apa yang harus dilakukan jika nasabah terblokir MPIN nya?

Apabila mPIN nasabah terblokir, maka nasabah dapat melakukan langkah berikut

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

52. Apa yang harus dilakukan jika nasabah lupa email ketika akan melakukan aktivasi D-Bank PRO versi terbaru?

Hubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk menanyakan alamat email dengan melalui verifikasi di HD terlebih dahulu.