

## TANYA JAWAB (FAQ) LAYANAN D-BANK PRO

### A. UMUM

1. Apa yang dimaksud dengan Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO adalah layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Danamon kepada Nasabah selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, serta dapat diakses oleh Nasabah, melalui aplikasi (mobile application) atau website dengan menggunakan jaringan internet pada telepon seluler/handphone atau computer/tablet pada situs (<https://www.dbank.co.id>)
2. Apa yang membedakan antara Layanan D-Bank dengan Layanan D-Bank PRO?  
Sebelumnya Layanan D-Bank hanya tersedia untuk versi mobile, sedangkan saat ini Layanan D-Bank PRO tersedia dan dapat diakses oleh Nasabah melalui aplikasi (mobile application) atau website.
3. Bagaimana cara mengakses Layanan D-Bank PRO berbasis mobile application?  
Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dapat diunduh melalui Playstore dan Appstore pada telepon selular. Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dapat digunakan dengan minimum iOS 11.4.1 dan minimum Android 5.0.1.
4. Bagaimana cara mengakses Layanan D-Bank PRO berbasis website?  
Layanan D-Bank PRO berbasis website dapat diakses melalui situs <https://www.dbank.co.id> menggunakan web browser sesuai dengan ketentuan Bank. Layanan D-Bank PRO berbasis website dapat digunakan dengan minimum Google Chrome 70.0.3538, Mozilla Firefox 64.0.2, Safari 12, Internet Explorer 11.0.80, MS Edge 41.16299.15.
5. Apa yang harus dilakukan Nasabah yang sebelumnya telah memiliki akun e-channel (Danamon Online Banking dan/atau D-Bank)?  
Nasabah cukup melakukan aktivasi kembali pada aplikasi / platform baru Layanan D-Bank PRO dan untuk selanjutnya dapat menggunakan layanan dan fitur-fitur Layanan D-Bank PRO seperti biasa.
6. Bagaimana cara mendapatkan bantuan?  
Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon di nomor: **1-500-090** atau email: **hellodanamon@danamon.co.id**
7. Apa yang harus dilakukan jika lupa mPIN atau mPIN terblokir?  
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.

8. Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah no. telepon selular?  
Hubungi Hello Danamon 1-500-090 atau kunjungi Cabang Danamon terdekat untuk perubahan no. telepon selular.
9. Apakah aman menggunakan Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO dibuat dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan informasi pribadi dan keuangan Nasabah:
  - Layanan D-Bank PRO dibuat menggunakan sistem keamanan terkini.
  - Untuk dapat masuk ke Layanan D-Bank PRO dan bertransaksi, Nasabah harus memasukkan User ID/Alamat Email dan Password yang hanya diketahui oleh Nasabah.
  - Jika Password yang dimasukkan salah sebanyak tiga kali berturut-turut, maka akses Layanan D-Bank PRO akan diblokir untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
  - Setiap transaksi finansial harus menggunakan Software Token/mPIN yang valid.
  - Jika tidak terdapat aktivitas selama lima menit, sistem secara otomatis akan mengakhiri (logout) akses Nasabah untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.
  - Tips-tips utk keamanan bertransaksi melalui Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dapat dilihat oleh Nasabah pada Ringkasan Informasi produk D-Bank PRO pada website Bank Danamon di link berikut: <https://www.danamon.co.id/id/E-Banking/Personal/D-Bank>

## **B. REGISTRASI / AKTIVASI**

1. Apa perbedaan antara registrasi dan aktivasi Layanan D-Bank PRO?  
Registrasi Layanan D-Bank PRO adalah proses yang harus dilakukan oleh pengguna baru Layanan D-Bank PRO agar dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile. Aktivasi Layanan D-Bank PRO adalah proses yang harus dilakukan khusus oleh pengguna yang telah terdaftar sebelumnya dalam layanan e-channel Danamon (Danamon Online Banking dan/atau D-Bank) agar dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
2. Bagaimana cara melakukan registrasi Layanan D-Bank PRO dan Software Token bagi pengguna baru?  
Registrasi Layanan D-Bank PRO hanya dapat dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dengan langkah di bawah ini:
  - Pilih tombol Daftar / Aktivasi pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.

- Pilih jenis kartu (ATM/Debit atau Kredit) yang dikehendaki dan lengkapi data yang diminta oleh system.
  - Melakukan verifikasi nomor telepon seluler yang terdaftar pada sistem Bank dengan mengirimkan pesan singkat (SMS) sesuai format yang telah ditentukan oleh Bank.
  - Masukkan alamat email, apabila alamat email belum terdaftar di sistem Danamon, dan buat password Layanan D-Bank PRO.
  - Masukkan OTP yang telah diterima dari email.
  - Buat mPIN yang digunakan untuk otorisasi transaksi.
  - Pendaftaran selesai dan software token telah terdaftar.
3. Bagaimana cara melakukan aktivasi Layanan D-Bank PRO dan Software Token bagi pengguna yang telah terdaftar sebelumnya dalam layanan e-channel Danamon (Danamon Online Banking / D-Bank)?
- Masukkan User ID/Alamat Email dan Password Danamon Online Banking/D-Bank dan pilih tombol Login pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
  - Pilih tombol Masuk
  - Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar pada sistem Danamon.
  - Masukkan mPIN yang digunakan untuk otorisasi transaksi.
  - Aktivasi selesai dan software token telah terdaftar.
4. Mengapa registrasi online Nasabah tidak berhasil?  
Untuk registrasi menggunakan Kartu ATM/Debit:
- Pastikan No. Kartu ATM/Debit yang dimasukkan adalah valid dan aktif.
  - Pastikan PIN Kartu ATM/Debit yang dimasukkan adalah valid.
  - Pastikan nomor telepon selular yang terdaftar pada Danamon masih aktif dan valid sehingga proses verifikasi nomor handphone dapat berhasil
- Untuk registrasi menggunakan Kartu Kredit:
- Pastikan No. Kartu Kredit yang dimasukkan adalah valid dan aktif.
  - Pastikan tanggal lahir yang dimasukkan adalah valid.
  - Pastikan nomor telepon selular yang terdaftar pada Danamon masih aktif dan valid sehingga proses verifikasi nomor handphone dapat berhasil
  -
5. Apakah Nasabah dapat langsung menggunakan Layanan D-Layanan Bank PRO berbasis mobile dan Layanan D-Bank PRO berbasis website setelah melakukan Registrasi/Aktivasi?  
Nasabah dapat langsung menggunakan dan bertransaksi di Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile segera setelah proses registrasi/aktivasi pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile berhasil dilakukan.

6. Bagaimana cara melakukan perubahan perangkat *smartphone* untuk menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile?

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

- Masukkan User ID/Alamat Email dan Password Layanan D-Bank PRO dan klik Login pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile
- Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar pada sistem Danamon
- Masukkan mPIN
- Aktivasi ulang selesai dan software token telah terdaftar

### C. SOFTWARE TOKEN

1. Apa yang dimaksud dengan Software Token?

Software Token adalah fungsi/fitur yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token berupa Challenge Response maupun One Time Password (OTP) untuk dimasukkan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website sebagai otorisasi transaksi sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website.

2. Kapan saya memerlukan Software Token untuk bertransaksi?

Software Token digunakan untuk bertransaksi melalui Layanan D-Bank PRO berbasis website (internet banking).

3. Dimanakah Software Token dapat diakses?

Software Token dapat diakses melalui Aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Playstore (Android) dan Appstore (iOS).

4. Bagaimana cara melakukan Aktivasi Software Token?

Software Token akan secara otomatis aktif ketika Nasabah melakukan Pendaftaran atau Aktivasi Aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis mobile pada telepon selular Nasabah.

5. Mengapa Kode Verifikasi tidak diterima?

Pastikan nomor telepon selular yang terdaftar pada sistem Danamon adalah nomor telepon selular aktif yang digunakan. Untuk perubahan nomor telepon selular, dapat dilakukan melalui Hello Danamon atau Cabang Danamon.

6. Mengapa saya tidak dapat melihat fungsi/fitur Software Token di Layanan D-Bank PRO?

Fitur Software Token tidak akan terlihat jika Nasabah belum melakukan registrasi/aktivasi ulang pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile di *smartphone* Nasabah. Jika Nasabah sudah melakukannya, maka icon Software Token akan terlihat pada layar Login pada

bagian bawah layar. Untuk panduan jelas maka dapat melihat pada halaman Informasi Produk Layanan D-Bank PRO.

7. Apakah Software Token perlu memiliki koneksi internet yang aktif untuk dapat digunakan? Ya, Software Token menghasilkan Kode Rahasia Token secara online sehingga harus memiliki koneksi internet yang aktif di *smartphone*.
8. Bagaimana cara menggunakan Software Token?  
Nasabah harus memasukkan mPIN yang telah dibuat pada saat registrasi/aktivasi ulang Layanan D-Bank PRO. Setelah itu Software Token dapat menghasilkan APPLI 1 dan APPLI 2 yang perlu dimasukkan oleh Nasabah pada transaksi di Layanan D-Bank PRO berbasis website sesuai dengan instruksi yang diberikan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website.
9. Apakah APPLI 1 pada Software Token?  
APPLI 1 adalah Kode Rahasia Token yang dapat dihasilkan dari Software Token untuk kemudian dimasukkan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan Kode Rahasia Token. Contoh transaksi pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan APPLI 1 adalah transfer ke tujuan yang telah terdaftar, pembayaran ke tujuan yang telah terdaftar dan lain-lain.
10. Apakah APPLI 2 pada Software Token?  
APPLI 2 adalah Kode Rahasia Token berupa kode challenge yang harus dimasukkan ke dalam Software Token sesuai dengan instruksi dari Layanan D-Bank PRO berbasis website, yang secara sistem menghasilkan kode response yang harus dimasukkan pada aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis website untuk melanjutkan transaksi perbankan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan Kode Rahasia Token. Contoh transaksi pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan APPLI 2 adalah transfer ke tujuan yang belum terdaftar, pembayaran ke tujuan yang belum terdaftar dan lain-lain.
11. Berapa lama masa berlaku Kode Rahasia Token APPLI 1/APPLI 2?  
Untuk alasan keamanan, masa berlaku Kode Rahasia Token APPLI 1/APPLI 2 adalah 5 (lima) menit.
12. Bagaimana jika Software Token terkunci / terblokir, karena tiga kali melakukan kesalahan memasukkan mPIN atau APPLI 1/APPLI 2?  
Jika Software Token terkunci/terblokir karena kesalahan tiga kali berturut-turut, Nasabah harus menghubungi Hello Danamon untuk reset mPIN dan melakukan aktivasi ulang untuk membuat dan mengaktifkan mPIN dan Software Token baru.

13. Apa yang harus dilakukan jika Nasabah mengubah nomor telepon selular setelah melakukan registrasi/aktivasi ulang Layanan D-Bank PRO?

Jika menggunakan *smartphone* yang sama, maka dapat tetap menggunakan Layanan D-Bank PRO yang telah didaftarkan sebelumnya namun disarankan untuk tetap mengubah / melakukan pengkinian data melalui cabang.

Jika Nasabah tidak memberitahukan Bank atas perubahan nomor telepon selular maka Nasabah tidak akan menerima informasi mengenai status Transaksi Finansial yang telah dilakukan oleh Nasabah dan informasi terkait Layanan D-Bank PRO lainnya.

#### D. TRANSAKSI

1. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada Layanan D-Bank PRO?

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

2. Kapan transfer ke rekening Danamon dapat dilakukan?

Transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang sama dapat dilakukan selama 24 jam, sedangkan transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang berbeda dapat dilakukan pada hari kerja pukul 00.00 WIB – 19.00 WIB.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Apakah dapat dilakukan transaksi mendatang dan rutin untuk transfer dalam valuta yang berbeda ke rekening Danamon dan transfer valas ke rekening bank lain?  
Tidak, hanya transaksi sekarang yang dapat dilakukan untuk transfer dalam valuta yang berbeda ke rekening Danamon dan transfer valas ke rekening bank lain.
7. Berapa batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO per transaksi?  
Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.
8. Berapa batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO per hari?  
Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.
9. Apakah Nasabah dapat menggunakan rekening gabungan untuk Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah dapat melakukan registrasi menggunakan rekening gabungan, baik "gabungan atau" maupun "gabungan dan".  
Nasabah dengan rekening "gabungan atau" dapat melakukan transaksi finansial dan non-finansial melalui Layanan D-Bank PRO seperti rekening tabungan (CASA) lainnya, tetapi nasabah dengan "rekening dan" tidak dapat melakukan transaksi finansial melalui Layanan D-Bank PRO.
10. Apakah Nasabah dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO jika Kartu Debit/ATM terblokir?  
Nasabah tidak dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO jika Kartu Debit/ATM terblokir. Nasabah harus mengunjungi cabang terdekat untuk membuka Kartu Debit/ATM yang terblokir sebelum dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO kembali.
11. Apakah ada aturan tertentu dalam memasukkan data transaksi pada Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah tidak diperbolehkan untuk menggunakan enam karakter spesial berikut pada jenis data transaksi apapun " ` ;<> --  
Karakter ini tidak diperbolehkan untuk menjaga keamanan Layanan D-Bank PRO dari ancaman oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

12. Layanan transfer apa saja yang tersedia untuk Nasabah pada Layanan D-Bank PRO?  
Layanan transfer yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO adalah transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA), SKN, RTGS, dan BI Fast.
13. Kapan transaksi transfer SKN dan RTGS dapat dilakukan?  
Transaksi SKN dan RTGS dapat dilakukan selama jam operasional yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia. Transaksi yang dikirim di luar jam operasional atau pada hari libur akan diproses dan didebit pada hari kerja berikutnya.
14. Apakah ada batas waktu transaksi untuk layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima) dan BI Fast?  
Tidak, layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima) dan BI Fast tersedia 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
15. Apakah keuntungan menggunakan layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima)?  
Dengan layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO Prima), dana akan langsung diterima pada rekening penerima setelah transaksi dikirimkan dan nama penerima akan ditampilkan untuk dikonfirmasi sebelum transaksi dikirimkan.
16. Apa yang harus Nasabah lakukan jika sedang melakukan transaksi finansial, komputer / telepon seluler Nasabah mendadak mati atau koneksi dengan Layanan D-Bank PRO terputus?  
Untuk memastikan apakah transaksi tersebut berhasil atau tidak, Nasabah dapat melakukan pengecekan melalui mutasi rekening Nasabah pada Layanan D-Bank PRO atau Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon.
17. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan transaksi finansial?  
Setiap kali Nasabah melakukan transaksi finansial melalui Layanan D-Bank PRO, Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi. Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.
18. Apa yang dimaksud dengan D-Cash?  
D-Cash adalah fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu di mesin ATM Danamon dengan melakukan reservasi terlebih dahulu pada Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
19. Bagaimana cara melakukan Tarik Tunai Tanpa Kartu?
- Akses menu Tarik Tunai Tanpa Kartu pada Layanan D-Bank PRO
  - Pilih jenis penarikan (via ATM Danamon)
  - Masukkan nomor ponsel atau pilih dari list kontak
  - Pilih jumlah penarikan

- Masukkan mPIN untuk konfirmasi
- Jika reservasi berhasil, informasi No Token akan dtampilkan untuk dipakai saat penarikan tunai di ATM Danamon

20. Bagaimana cara melakukan Tarik Tunai Tanpa Kartu pada ATM Danamon?

- Tekan salah satu tombol di sisi layar ATM Danamon
- Pilih menu Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu (D-Bank PRO)
- Masukkan No. Ponsel yang digunakan pada saat reservasi
- Pilih nominal penarikan dana
- Masukkan No Token
- Jika semua data sesuai, dana dapat ditarik dan trasaksi selesai

21. Berapa limit maksimum Tarik Tunai Tanpa Kartu?

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

## **E. BI FAST**

1. Apakah yang dimaksud dengan layanan BI Fast pada Layanan D-Bank PRO?

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

2. Fitur BI Fast apa saja yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO?

Fitur BI Fast yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO, antara lain:

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

3. Bagaimana cara mengakses menu 'Pengaturan BI Fast'?

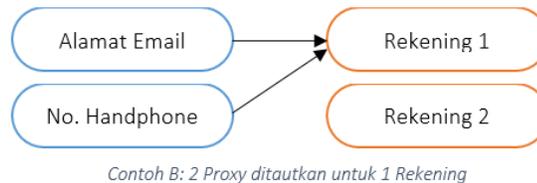
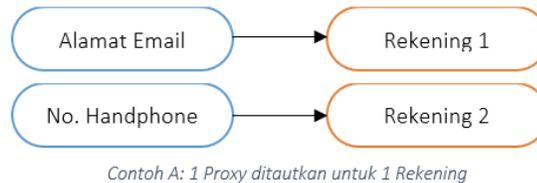
- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan detailnya

4. Apa saja yang dapat dilakukan Nasabah pada menu 'Pengaturan BI Fast'?

Nasabah dapat melihat daftar Proxy BI Fast yang terdaftar di Bank Danamon dan bank lain, Daftar nomor handphone dan/atau email sebagai Proxy BI Fast, Ubah nomor rekening terdaftar di Proxy BI Fast, Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast, dan Porting Proxy BI Fast dari bank lain.

5. Apa yang dimaksud dengan Proxy BI Fast?  
Proxy adalah alias terhadap nomor rekening Nasabah yang ditautkan pada nomor handphone atau alamat email.
6. Apakah Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain juga akan ditampilkan pada daftar informasi Proxy BI Fast di menu Pengaturan BI Fast?  
Ya, informasi Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain juga dapat ditampilkan jika Proxy bank lain tersebut terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank Danamon. Nomor Identitas Nasabah yang dimaksud adalah Nomor Identitas Nasabah yang terdapat pada KTP, KTP Sementara, Paspor, dan KITAS.
7. Apa yang dimaksud dengan Daftar Proxy BI Fast?  
Daftar Proxy BI Fast adalah proses pendaftaran nomor handphone dan/atau alamat email Nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank Danamon sebagai alias untuk nomor rekening Nasabah di Bank Danamon.
8. Apakah manfaat yang didapat jika Nasabah mendaftarkan Proxy BI Fast?  
Rekening Nasabah yang ditautkan kepada Proxy BI Fast akan dapat menerima transfer dana dari bank lain melalui layanan BI Fast.
9. Bagaimana cara melakukan Daftar Proxy BI Fast?
  - Pilih menu 'Profil'
  - Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
  - Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI Fast Nasabah
  - Pilih tombol 'Daftar BI Fast' yang terdapat pada Proxy nomor handphone atau alamat email yang terdaftar di sistem Bank Danamon (tombol akan muncul jika nomor handphone dan/atau alamat email Nasabah belum terdaftar sebagai Proxy BI Fast)
  - Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
  - Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor handphone atau alamat email (sesuai dengan Proxy yang ingin didaftarkan)
  - Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi
10. Apa yang harus dilakukan Nasabah jika ternyata nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di sistem Bank Danamon tidak sesuai dengan nomor handphone dan/atau alamat email yang dipakai oleh Nasabah?  
Nasabah dapat melakukan pengkinian data terlebih dahulu melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) atau melalui Cabang Bank Danamon.
11. Apakah Nasabah dapat menautkan satu nomor rekening Bank Danamon ke lebih dari satu Proxy yang terdaftar di Bank Danamon?  
Satu Proxy (nomor telepon selular atau alamat email) Nasabah hanya dapat ditautkan ke satu nomor rekening Bank Danamon, namun satu nomor rekening Bank Danamon dapat

ditautkan ke satu atau lebih Proxy (nomor telepon selular dan alamat email) Nasabah, seperti pada contoh diagram berikut.



12. Apakah yang dimaksud dengan Ubah Proxy BI Fast?

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

13. Bagaimana cara melakukan pengubahan Proxy BI Fast?

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

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

Tidak, pengubahan nomor handphone dan/atau alamat email hanya dapat dilakukan melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) atau melalui Cabang Bank Danamon.

15. Apa yang dimaksud dengan Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast?

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

16. Bagaimana cara melakukan Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast?

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI Fast Nasabah

- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI Fast yang terdaftar di Bank Danamon
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Hapus/Unreg'
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

17. Apa yang akan terjadi jika Nasabah menghapus/unreg Proxy BI Fast?

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

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

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

19. Apa yang dimaksud dengan Porting Proxy BI Fast?

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

20. Bagaimana cara melakukan Porting Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain?

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

21. Apakah ada syarat tertentu untuk melakukan Porting Proxy BI Fast dari bank lain?

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

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

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

Ya, Bank Danamon akan mengirimkan email notifikasi ke alamat email Nasabah yang terdaftar di Bank Danamon atas transaksi Daftar Proxy BI Fast, Ubah Proxy BI Fast,

Hapus/Unreg Proxy BI Fast, dan Porting BI Fast yang berhasil dan juga *push notification* yang dapat dilihat pada perangkat Nasabah dan pada Layanan D-Bank PRO.

23. Bagaimana cara melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI Fast?

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

24. Apakah Nasabah harus mendaftarkan nomor handphone dan/atau alamat email sebagai Proxy BI Fast untuk dapat melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI Fast? Tidak, Nasabah tidak perlu mendaftarkan nomor handphone dan/atau alamat email sebagai Proxy BI Fast untuk melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI Fast.

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

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

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

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

27. Berapa batasan nominal untuk transaksi transfer BI Fast melalui Layanan D-Bank PRO per transaksi?

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

28. Berapa batasan nominal untuk transaksi transfer BI Fast melalui Layanan D-Bank PRO per hari?

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

## **F. KARTU KREDIT**

1. Fitur Kartu Kredit apa saja yang terdapat di Layanan D-Bank PRO?

Saat ini, fitur Kartu Kredit yang terdapat di Layanan D-Bank PRO meliputi:

- Link Kartu Kredit
- Ringkasan Kartu Kredit
- Beranda Kartu Kredit (Utama & Suplemen)
- E-Statement Kartu Kredit
- Transaksi Terakhir Kartu Kredit

2. Bagaimana cara mengakses fitur Link Kartu Kredit?

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

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

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

4. Bagaimana cara mengakses Ringkasan Kartu Kredit?

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

- Pilih menu 'Rekening'
- Pada kategori, pilih 'Kartu Kredit' atau 'Semua'
- Ringkasan Kartu Kredit yang dimiliki akan ditampilkan atau
- Pilih menu 'Transaksi'

- Pada kategori 'Transaksi Utama', pilih ikon 'Kartu Kredit Ku'
  - Ringkasan Kartu Kredit yang dimiliki akan ditampilkan
5. Bagaimana cara mengakses Beranda Kartu Kredit Utama dan informasi apa saja yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Utama?
- Pada Ringkasan Kartu Kredit, pilih salah satu dari Kartu Kredit yang ditampilkan
  - Beranda Kartu Kredit Utama akan muncul
  - Opsi tab yang tersedia untuk Kartu Kredit Utama, meliputi:
    - Beranda
    - Transaksi Terakhir
    - E-Statement
  - Nasabah dapat melihat detail Kartu Kredit Utama, yaitu:
    - Informasi mengenai Beranda Kartu Kredit
    - Tipe Produk Kartu Kredit
    - Jenis Kartu Kredit
    - Gambar Kartu Kredit
    - Nomor Kartu Kredit
    - Nama Pemegang Kartu Kredit
    - Status Kartu Kredit (Aktif/Tidak Aktif/Terblokir)
    - Tagihan
    - Tanggal Jatuh Tempo
    - Pembayaran Minimum
    - Batas Kredit
    - Jumlah Pemakaian
6. Bagaimana cara mengakses Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan) dan informasi apa saja yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan)?
- Jika Nasabah mempunyai Kartu Kredit Suplemen, maka Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan) dapat ditampilkan dengan cara menggeser gambar Kartu Kredit yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Utama.
  - Opsi tab yang tersedia untuk Kartu Kredit Suplemen, meliputi:
    - Beranda
    - Transaksi Terakhir
  - Nasabah dapat melihat detail Kartu Kredit Suplemen, yaitu:
    - Informasi mengenai Beranda Kartu Kredit
    - Tipe Produk Kartu Kredit
    - Jenis Kartu Kredit
    - Gambar Kartu Kredit
    - Nomor Kartu Kredit
    - Nama Pemegang Kartu Kredit
    - Status Kartu Kredit (Aktif/Tidak Aktif/Terblokir)
    - Jumlah Pemakaian
    - Batas Kredit

7. Bagaimana cara mengakses fitur Transaksi Terakhir Kartu Kredit dan informasi apa saja yang terdapat pada fitur Transaksi Terakhir Kartu Kredit?
  - Pada Beranda Kartu Kredit Utama atau Suplemen, pilih tab 'Transaksi Terakhir'
  - Nasabah dapat melihat transaksi terakhir Kartu Kredit yang belum tercetak pada lembar tagihan, transaksi Kartu Kredit yang ditampilkan mencakup transaksi pendebitan, transaksi pengkreditan, transaksi *posted*, dan transaksi *unposted*
  
8. Bagaimana cara mengakses fitur E-Statement Kartu Kredit?
  - Pada Beranda Kartu Kredit Utama, pilih tab 'E-Statement'
  - Pilih periode tagihan Kartu Kredit (hanya menampilkan 3 bulan terakhir)
  - Pilih 'Tampilkan di Layar' untuk menampilkan lembar tagihan Kartu Kredit pada layar D-Bank PRO, atau
  - Pilih 'Download' untuk mengunduh lembar tagihan Kartu Kredit yang kemudian akan tersimpan pada perangkat yang digunakan
  
9. Mengapa saya tidak dapat aktivasi Kartu Kredit melalui Layanan D-Bank PRO meskipun tombol 'Aktivasi Sekarang' sudah muncul?

Saat ini fitur Aktivasi Kartu Kredit belum dapat diakses oleh Nasabah melalui Layanan D-Bank PRO meskipun tombol 'Aktivasi Sekarang' sudah dapat dilihat. Tunggu kehadiran fitur ini segera, ya!

## **G. REKENING RENCANA / SUB ACCOUNT – DANAMON SAVE PLUS**

1. Apa yang dimaksud dengan tabungan Danamon Save Plus?

Tabungan Danamon Save Plus adalah tabungan yang membantu Anda dalam mengatur keuangan untuk beragam kebutuhan, baik untuk mengatur pengeluaran bulanan maupun untuk kebutuhan perencanaan jangka panjang.
  
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan D-Save Plus adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
  
3. Berapa setoran awal untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?

Setoran awal untuk Danamon Save Plus adalah sebesar Rp100.000,-
  
4. Bagaimana cara untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?
  - Pastikan anda telah melakukan registrasi/aktivasi Layanan D-Bank PRO
  - Pilih jenis produk Danamon Save Plus (Regular / Syariah)
  - Pilih Menu Danamon Save Plus dan pilih goal yang diinginkan. Masukkan nama rencana dan unggah foto rencana anda

- Pilih rekening sumber dana, periode transfer dan masukkan jumlah setoran awal, jumlah transfer dan jumlah rencana anda
  - Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi
5. Apa saja fitur yang dapat dilakukan pada Danamon Save Plus?  
Fitur yang terdapat pada Danamon Save Plus adalah top up saldo Danamon Save Plus, ubah rencana dan lihat riwayat transaksi Danamon Save Plus. Ketentuan detail mengenai Danamon Save Plus dapat diakses pada halaman Produk Danamon Save Plus di <https://www.danamon.co.id>

## H. DEPOSITO BERJANGKA

1. Bagaimana cara melakukan penempatan deposito berjangka menggunakan Layanan D-Bank PRO?
- Pilih menu Penempatan Deposito Berjangka
  - Pilih sumber rekening, tenor yang diinginkan dan input jumlah pokok deposito
  - Pilih instruksi jatuh tempo (perpanjang otomatis atau kredit ke sumber rekening) dan Pilih pembayaran bunga (kredit ke rekening deposito atau kredit ke sumber rekening)
  - Masukkan Kode Token APPLI 1/APPLI 2 pada Layanan D-Bank PRO berbasis website atau mPIN pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile
  - Proses penempatan deposito berjangka selesai
2. Apakah deposito berjangka dapat diubah?  
Deposito berjangka yang telah ditempatkan dapat diubah dengan mengakses menu perubahan deposito berjangka
3. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan pembukaan deposito berjangka?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan rekening deposito berjangka adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

## I. PEMBAYARAN NIRSENTUH (*CONTACTLESS PAYMENT*) BERBASIS QRIS

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

2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan transaksi pembayaran berbasis QRIS?  
Tidak, layanan transaksi pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan transaksi pembayaran berbasis QRIS?
  - Login ke aplikasi D-Bank PRO Mobile
  - Klik tombol 'QR' pada menu di bagian bawah halaman Beranda
  - Scan QRIS Code yang tersedia pada merchant atau upload QRIS Code dari galeri device
  - Setelah QRIS Code tervalidasi, system akan menampilkan halaman Pembayaran
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana'
  - Masukkan 'Jumlah' (khusus untuk QR static)
  - Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'MPIN'
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
5. Apakah keuntungan menggunakan layanan transaksi pembayaran berbasis QRIS?
  - Lebih ringkas, tanpa fisik uang atau kartu
  - Mudah dilakukan, tidak perlu repot mencari ATM ketika sedang tidak ada uang cash
  - Hemat waktu
  - Sistem pembayaran yang lebih responsive
  - Aman digunakan

## **J. PEMBAYARAN ADIRA**

1. Apa yang dimaksud dengan pembayaran Adira?  
Pembayaran Adira adalah salah satu opsi pada menu 'Asuransi' yang disediakan oleh Danamon yang dapat digunakan untuk membayar Asuransi Adira.
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran Adira adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?  
Tidak, layanan transaksi pembayaran Adira dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

4. Bagaimana cara untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?
  - Pilih menu 'Asuransi'
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana' dan Tujuan Transaksi 'Asuransi Adira'
  - Detail pembayaran Asuransi Adira akan ditampilkan
  - Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

## **K. TOP-UP PAKET DATA INTERNET TELKOMSEL**

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

Top-up Paket Data Internet Telkomsel adalah salah satu opsi pada menu 'Paket Data Internet' yang disediakan oleh Danamon yang dapat digunakan untuk top-up Paket Data Internet Telkomsel.
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk top-up Paket Data Internet Telkomsel adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

Tidak, layanan top-up Paket Data Internet Telkomsel dapat dilakukan 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?
  - Pilih menu 'Paket Data Internet'
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana' dan Penyedia Jasa 'Telkomsel Pulsa Internet'
  - Masukkan detail pembelian Paket Data Internet Telkomsel
  - Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

## **L. PESAN / INFORMASI**

1. Apa yang dimaksud dengan Pesan/Informasi?

Pesan/Informasi adalah fitur yang terdapat pada Layanan D-Bank PRO yang diperuntukkan agar Nasabah dapat melihat kembali ringkasan dari transaksi finansial dan non-finansial yang telah dilakukan di Layanan D-Bank PRO.
2. Bagaimana cara untuk mengakses Pesan/Informasi?
  - Klik ikon 'Lonceng' yang tersedia pada bagian atas halaman Beranda
  - Daftar Pesan/Informasi akan muncul
  - Klik salah satu Pesan/Informasi untuk menampilkan detailnya

## M. BIOMETRIC LOGIN

1. Apa yang dimaksud dengan *Biometric Login*?

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

2. Bagaimana cara untuk pengaturan *Biometric Login*?

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

3. Bagaimana cara menggunakan *Biometric Login*?

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

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

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

5. Apakah keuntungan menggunakan *Biometric Login*?

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

## N. BULK TRANSFER

1. Apa yang dimaksud dengan *Bulk Transfer*?

*Bulk Transfer* adalah salah satu fitur yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan transfer dana massal secara online antar sesama rekening Danamon

2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan *Bulk Transfer*?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk *Bulk Transfer* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan *Bulk Transfer*?  
Tidak, layanan *Bulk Transfer* dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan Bulk Transfer?
  - Pilih 'Bulk Transfer' yang terdapat pada menu 'Transfer'
  - Pilih 'Rekening Asal' dan 'Penerima' (Penerima dapat dipilih lebih dari satu)
  - Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
5. Apakah keuntungan menggunakan Bulk Transfer?
  - Transfer ke rekening Danamon secara massal dapat diselesaikan seketika hanya dengan satu kali proses eksekusi transaksi
  - Mempermudah dan memperlancar proses transfer ke rekening Danamon secara massal karena transaksi dapat dilakukan secara online

## **O. PEMBAYARAN TRANSAKSI E-COMMERCE**

1. Apa yang dimaksud dengan Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?  
Pembayaran Transaksi *E-Commerce* adalah salah satu fitur yang disediakan oleh Danamon yang dapat mempermudah Nasabah dalam pembayaran belanja online pada website merchant
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk Pembayaran Transaksi *E-Commerce* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?  
Tidak, layanan Pembayaran Transaksi *E-Commerce* dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan Pembayaran Transaksi E-Commerce?
  - Melakukan transaksi belanja online/e-commerce di website merchant
  - Memilih 'Danamon D-Bank PRO' sebagai metode pembayaran
  - Halaman Login Omnichannel versi web akan ditampilkan
  - Masukkan User ID/Alamat Email dan Password untuk login

- Data transaksi belanja online akan ditampilkan
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana'
  - Klik 'Lanjut', lakukan konfirmasi data transaksi dan masukkan kode token (kode token dihasilkan pada menu Software Token pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dimana untuk mengakses Software Token, mPIN harus dimasukkan sebagai otorisasi)
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
5. Apakah keuntungan menggunakan Pembayaran Transaksi E-Commerce?
- Pembayaran yang dilakukan akan dideteksi secara instan dan otomatis oleh sistem
  - Tersedia riwayat transaksi beserta detailnya untuk memudahkan proses monitoring
  - Notifikasi otomatis yang dikirimkan oleh system
  - Transaksi pembayaran menjadi lebih aman
  - Tidak diperlukannya bentuk uang atau kartu kredit secara fisik

## **P. PROFIL**

1. Apa yang dimaksud dengan menu Profil?  
Menu Profil adalah menu yang tersedia untuk Nasabah agar dapat mengatur Profilnya sesuai dengan kebutuhan
2. Jenis pengaturan apa saja yang tersedia di menu Setting?
- Link ke Kartu Kredit/Charge Card Amex
  - Pengaturan Kartu Debit/Kredit untuk e-Commerce
  - Pengaturan BI Fast
  - Registrasi E-Statement
  - Keamanan (Ubah Password, Ubah mPIN, Biometric Login)
  - Kotak Pesan
  - Pengaturan Lainnya
3. Bagaimana cara untuk melakukan pengaturan pada Menu Profil?
- Pilih menu 'Profil'
  - Jenis Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
  - Pilih salah satu jenis Pengaturan untuk menampilkan detailnya
4. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan perubahan data pada menu Setting?  
Setiap kali Nasabah melakukan perubahan data pada menu Setting melalui Layanan D-Bank PRO, Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi. Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.

## Q. TRANSAKSI VALAS

1. Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan melalui Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO menyediakan layanan transaksi dalam 9 (sembilan) mata uang asing antara lain: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, CNY, GBP, NZD dan CHF.
2. Transaksi transfer valas apa saja yang dapat dilakukan melalui D-Bank PRO?  
Transaksi transfer valas yang dapat dilakukan saat ini meliputi:
  - a. Transfer dari mata uang Rupiah ke mata uang asing untuk rekening BDI pribadi.
  - b. Transfer dari mata uang asing ke mata uang Rupiah untuk rekening BDI pribadi maupun rekening BDI orang lain.
  - c. Transfer dari mata uang asing ke mata uang asing untuk rekening BDI (pribadi dan orang lain) maupun ke rekening Bank Lain (Domestik/Internasional).
3. Bagaimana dapat melihat kurs mata uang di Layanan D-Bank PRO?  
Kurs indikasi mata uang tersedia pada menu “Transaksi Valas” pada Layanan D-Bank PRO. Untuk melihat seluruh kurs mata uang, dapat melakukan hal berikut:
  - a. Klik menu “Transaksi Valas” pada halaman Beranda D-Bank PRO;
  - b. Klik tombol “Lanjut” untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan D-Bank PRO;
  - c. Klik “Lihat Kurs FX”. Kurs ke-8 (delapan) mata uang yang berlaku akan muncul pada layar.Nasabah juga dapat menekan tombol “Refresh” untuk memperbaharui kurs yang bergerak dan dapat berubah sewaktu-waktu.
4. Bagaimana melakukan transaksi pembelian dan penjualan valas melalui Layanan D-Bank PRO?  
Untuk melakukan transaksi pembelian dan penjualan valas dapat dilakukan pada rekening pribadi, dengan cara:
  - a. Klik menu “Transaksi Valas” pada halaman Beranda Layanan D-Bank PRO;
  - b. Klik tombol “Lanjut” untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan D-Bank PRO. Syarat & Ketentuan Transaksi Valas hanya perlu disetujui pada saat pertama kali masuk ke menu “Transaksi Valas”, atau pada saat terdapat pembaharuan pada konten Syarat & Ketentuan tersebut.
  - c. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas, Nasabah dapat melakukan transaksi dengan salah satu cara dari cara di bawah ini:
    - i. Pilih mata uang yang Nasabah ingin jual/beli pada field “Nasabah Jual” dan “Nasabah Beli”. Kurs indikasi mata uang yang dipilih akan muncul. Nasabah dapat melanjutkan pengisian instruksi transaksi dengan menekan tombol “Lanjut”; atau
    - ii. Klik “Lihat Kurs FX” terlebih dahulu untuk melihat kurs mata uang yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valas di Bank Danamon. Kemudian, klik tanda panah yang terletak di sisi kanan mata uang yang ingin dipilih untuk melanjutkan pengisian instruksi transaksi.

5. Apakah Nasabah dapat melakukan transfer valas ke luar negeri melalui Layanan D-Bank PRO?  
Untuk melakukan transaksi transfer valas baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain, silakan pilih menu “Transfer” pada halaman Beranda Layanan D-Bank PRO. Selanjutnya, pilih “Transfer Valas” dan lengkapi informasi instruksi transaksi pada Layar Pengisian.
6. Mengapa Nasabah tidak bisa menggunakan rekening mata uang rupiah untuk transfer valas ke Bank Lain?  
Saat ini, Nasabah hanya dapat melakukan transfer valas ke luar negeri dengan rekening sumber dana dalam mata uang asing.
7. Apa itu Kode SWIFT?  
Kode SWIFT digunakan untuk mengidentifikasi bank-bank Internasional yang tergabung dalam Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT). Nama lain dari kode ini adalah Bank Identifier Code (BIC), yang terdiri dari 8 hingga 11 karakter.
8. Bagaimana jika Nasabah tidak mengetahui Kode SWIFT di Layanan D-Bank PRO?  
Apabila Nasabah tidak mengetahui kode SWIFT Bank Penerima, Nasabah dapat mencari kode SWIFT yang diperlukan untuk transfer ke luar negeri dengan klik “Cari Nama Bank” yang terdapat di layar Layanan D-Bank PRO saat mengisi detail penerima transfer. Kemudian, pilih Negara dan Nama Bank yang dituju. Selanjutnya, kode SWIFT akan muncul secara otomatis.
9. Apa yang terjadi jika tanggal pengambilan bank notes yang telah dijadwalkan, sewaktu-waktu jatuh pada hari libur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Pemerintah?  
Jika sewaktu - waktu tanggal pengambilan bank notes yang telah dijadwalkan ditetapkan sebagai hari oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka Nasabah dapat melakukan pengambilan bank notes di hari kerja berikutnya. Contoh, tanggal pengambilan bank notes yang dipilih pada saat melakukan pemesanan melalui D-Bank PRO adalah 6 September 2021. Namun, karena tanggal 6 September 2021 ditetapkan sebagai hari libur oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka pengambilan bank notes dilakukan pada hari kerja berikutnya, yaitu tanggal 7 September 2021.
10. Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?  
Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.
  - i. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.

- ii. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.

11. Apakah kurs yang dipakai di Layanan D-Bank PRO lebih kompetitif dibandingkan transaksi dari cabang?  
Nilai mata uang (kurs) pada Layanan D-Bank PRO lebih kompetitif dibandingkan kurs yang tertera di cabang Bank Danamon Indonesia.
12. Bagaimana Nasabah dapat mengetahui informasi terkait biaya transfer valas melalui Layanan D-Bank PRO?  
Terkait informasi biaya transfer ke Bank Lain, silakan akses pada <https://www.danamon.co.id/id/Bisnis/CashManagement/Payment-Service/Domestic-Transfer-and-Remittance>.
13. Apakah Nasabah dapat memperoleh biaya transfer yang lebih kompetitif melalui Layanan D-Bank PRO?  
Khusus pengiriman valas ke Bank Krungsri untuk mata uang tertentu, Nasabah dapat membayar biaya transfer yang jauh lebih kompetitif melalui Layanan D-Bank PRO.
14. Apakah Nasabah bisa membatalkan transaksi valas?  
Transaksi yang sudah diotentikasi melalui Layanan D-Bank PRO tidak dapat dibatalkan.
15. Bagaimana cara mengecek status transaksi valas di Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah dapat mengecek status transfer valas dengan masuk ke menu Histori Transaksi, dan pilih "Transaksi Valas" pada field Jenis Transaksi. Selain itu, Nasabah dapat mengecek status pengiriman melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar.
16. Bagaimana jika transaksi transfer valas gagal?  
Apabila status transfer valas yang dilakukan baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain gagal, maka Bank akan mengembalikan dana yang sudah diproses ke rekening Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
17. Berapa batas transfer valas harian di Layanan D-Bank PRO?  
Batas transfer valas harian di Layanan D-Bank PRO adalah sebesar Rp. 200,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.
18. Berapa batas transfer valas bulanan di Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah memiliki batas transfer valas bulanan dengan sumber rekening rupiah melalui Layanan D-Bank PRO sebesar maksimal USD 25,000 atau ekuivalen. Apabila transaksi melebihi batas transfer valas bulanan, maka transaksi tidak bisa dilanjutkan. Batas

transfer valas bulanan dengan sumber rekening rupiah dihitung secara akumulasi dengan transaksi yang dilakukan di cabang dan channel lain pada Bank.

19. Apabila jumlah transfer valas lebih dari USD 25,000, apakah Nasabah tidak bisa melakukan transfer valas melalui Layanan D-Bank PRO?

Transaksi transfer valas yang telah melampaui USD 25,000 atau ekuivalen tidak dapat dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO. Nasabah dapat melakukan transaksi transfer valas lebih dari USD 25,000 di cabang Bank Danamon dengan menyerahkan dokumen pendukung (underlying transaksi).

## **R. PESAN BANK NOTES**

1. Apa saja mata uang yang tersedia untuk pemesanan bank notes melalui Layanan D-Bank PRO?

Layanan D-Bank PRO menyediakan layanan pemesanan bank notes untuk 5 (lima) mata uang antara lain: USD, SGD, AUD, EUR, dan JPY.

2. Apakah Nasabah dapat memesan untuk mengambil bank notes di cabang Bank Danamon manapun?

Saat ini pemesanan bank notes melalui D-Bank PRO hanya tersedia di beberapa cabang tertentu. Pilihan cabang akan muncul di D-Bank PRO saat nasabah melakukan transaksi sesuai mata uang yang dipilih.

3. Mengapa Nasabah tidak dapat memesan bank notes dengan sumber rekening valas yang berbeda dari mata uang yang dipesan?

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

4. Apakah Nasabah dapat memilih denominasi mata uang asing yang dipesan melalui Layanan D-Bank PRO?

Denominasi mata uang bergantung pada ketersediaan valuta asing di cabang, sehingga Nasabah belum dapat memilih denominasi mata uang asing yang dipesan melalui Layanan D-Bank PRO.

5. Kapan Nasabah dapat mengambil bank notes yang dipesan melalui Layanan D-Bank PRO?

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

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

Untuk mengambil bank notes di tanggal pengambilan dapat dilakukan antara pukul 12.00 - 15.00 waktu setempat.

6. Berapa biaya penarikan bank notes melalui Layanan D-Bank PRO?

Berikut adalah biaya yang dikenakan untuk penarikan bank notes yang berlaku saat ini.

Semua Segmen		Segmen <i>Affluent</i>
Dari rekening valas non-USD oleh nasabah	Dari rekening valas USD oleh nasabah	Dari rekening valas USD oleh nasabah <i>affluent</i> ( <i>privilege</i> )
Biaya administrasi 2%	Nominal <= USD 5,000/hari/rekening: biaya administrasi 0%	Nominal <= USD 10,000/hari/rekening: biaya administrasi 0%
	Nominal > USD 5,000/hari/rekening: biaya administrasi 0.5%	Nominal > USD 10,000/hari/rekening: biaya administrasi 0.5%

7. Apakah Nasabah dapat melakukan pembatalan order bank notes melalui Layanan D-Bank PRO?

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

8. Bagaimana kalau Nasabah tidak melakukan pengambilan bank notes pada tanggal yang sudah dipilih?

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

9. Berapa biaya penalti yang harus dibayarkan jika Nasabah batal untuk melakukan pengambilan bank notes yang sudah dipesan?

Biaya penalti untuk pembatalan pengambilan bank notes adalah sebesar 0.5% dari nominal bank notes yang dipesan, dengan minimum sebesar ekuivalen Rp. 50,000.

10. Apakah pengambilan bank notes yang telah dipesan melalui Layanan D-Bank PRO dapat diwakilkan oleh orang lain?

Tidak bisa. Untuk saat ini, pengambilan bank notes wajib dilakukan oleh Nasabah yang bersangkutan.

11. Apa yang terjadi jika tanggal pengambilan bank notes yang telah dijadwalkan, sewaktu-waktu jatuh pada hari liur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Pemerintah?

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

## **S. MARKET INSIGHT**

1. Bagaimana Nasabah dapat mengakses Berita terkait Pasar Finansial melalui Layanan D-Bank PRO?

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

Market Insight dapat diakses dengan cara:

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

2. Apakah artikel dalam Market Insight dapat diunduh?

Tentu saja, artikel dalam Market Insight dapat diunduh melalui Layanan D-Bank PRO.