

## **TANYA JAWAB (FAQ) D-WALLET BY DANAMON**

### **Topik Umum**

#### **1. Q : Apa itu D-Wallet by Danamon?**

A : D-Wallet by Danamon adalah layanan uang elektronik berbasis server yang disediakan oleh PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Bank Danamon). Layanan ini dapat diakses dan diunduh secara langsung oleh Pengguna melalui aplikasi (*mobile application*) dengan menggunakan jaringan internet pada telepon seluler/handphone. Aplikasi D-Wallet by Danamon dilengkapi dengan fitur isi ulang (top up), pembelian, pembayaran, transfer dan tarik tunai. Pengguna dapat menggunakan D-Wallet by Danamon untuk berbelanja online maupun offline di merchant-merchant yang telah bekerjasama dengan Bank Danamon dan merchant lainnya melalui fitur pembayaran Quick Response (QR) Code.

#### **2. Q : Bagaimana cara mendapat bantuan?**

A : Jika Pengguna membutuhkan bantuan seperti kendala teknis saat penggunaan aplikasi Layanan D-Wallet by Danamon, Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor: **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id).

#### **3. Q : Apa manfaat dari layanan D-Wallet by Danamon?**

A : Beberapa manfaat dari layanan ini yaitu:

- Dengan menggunakan D-Wallet by Danamon, Pengguna dapat melakukan transaksi online kapanpun dan dimanapun tanpa kartu debit atau rekening bank.
- Isi ulang/top up melalui channel Bank Danamon maupun Bank lain.
- Dapat melakukan pembayaran tagihan telepon seluler dan listrik.
- Top up Uang Elektronik (hanya untuk Pengguna Premium).
- Transfer ke sesama Pengguna D-Wallet by Danamon (hanya untuk Pengguna Premium).
- Transfer ke rekening Bank Danamon maupun Bank Lain (hanya untuk Pengguna Premium).
- Tarik tunai dari ATM Bank Danamon (hanya untuk Pengguna Premium).
- Keleluasaan berbelanja dan mendapatkan penawaran menarik khusus untuk transaksi menggunakan D-Wallet by Danamon.
- Kemudahan dan kenyamanan pembayaran online dan offline dengan hanya menggunakan MPIN.

#### **4. Q : Apakah aman menggunakan Layanan D-Wallet by Danamon?**

A : Layanan D-Wallet by Danamon dibuat dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan informasi pribadi dan keuangan Pengguna:

- Untuk dapat masuk ke Layanan D-Wallet by Danamon dan bertransaksi, Pengguna harus memasukkan No. Handphone dan MPIN yang hanya diketahui oleh Pengguna.

- Jika MPIN yang dimasukkan salah sebanyak tiga kali berturut-turut, maka akses Layanan D-Wallet by Danamon akan terblokir untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- Setiap transaksi yang dilakukan harus menggunakan MPIN.
- Bank Danamon tidak akan memberikan informasi personal Pengguna, kecuali pada kondisi yang dituliskan pada syarat dan ketentuan dan kebijakan privasi yang telah disetujui.

**5. Q : Apakah ada batasan transaksi?**

A : Untuk transaksi menggunakan saldo D-Wallet by Danamon dibatasi pada Rp10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah) per transaksi QRIS dan mengikuti saldo maksimal Pengguna Premium atau sesuai dengan peraturan yang berlaku dari Regulator BI atau OJK.

**6. Q : Bagaimana jika Pengguna lupa MPIN?**

A : Pengguna dapat membuka aplikasi D-Wallet by Danamon, klik lupa MPIN kemudian ikuti alur dan petunjuk pada aplikasi. Pengguna juga dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) untuk mendapatkan MPIN baru apabila Pengguna lupa jawaban dari pertanyaan keamanannya.

**7. Q : Apakah Pengguna dapat menggunakan akun D-Wallet by Danamon jika terblokir?**

A : Pengguna tidak dapat menggunakan layanan D-Wallet by Danamon jika akun terblokir. Pengguna dapat menunggu selama batas waktu 5 menit apabila terblokir sementara dan akan otomatis terbuka blokirnya setelah 5 menit atau silakan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) untuk bantuan lebih lanjut.

**8. Q : Apa yang harus Pengguna lakukan jika sedang melakukan transaksi finansial, telepon seluler Pengguna mendadak mati atau koneksi dengan Layanan D-Wallet by Danamon terputus?**

A : Untuk memastikan apakah transaksi tersebut berhasil atau tidak, Pengguna dapat melakukan pengecekan melalui riwayat transaksi pada Layanan D-Wallet by Danamon atau Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon.

**9. Q : Layanan transfer apa saja yang tersedia untuk Pengguna pada Layanan D-Wallet by Danamon?**

A : Layanan transfer yang tersedia pada Layanan D-Wallet by Danamon adalah transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA).



A member of  MUFG

## Registrasi

### 1. Q : Apakah ada biaya pendaftaran?

A : Tidak ada biaya pendaftaran untuk menikmati Layanan D-Wallet by Danamon.

### 2. Q : Bagaimana cara bergabung dengan D-Wallet by Danamon?

A : Berikut adalah langkah-langkah untuk mendaftarkan diri Pengguna sebagai Pengguna D-Wallet by Danamon:

1. Download aplikasi D-Wallet by Danamon dari Playstore atau App Store.
2. Masukkan nomor handphone yang ingin Pengguna daftarkan kemudian Pengguna wajib membaca, memahami, dan menyetujui syarat dan ketentuan umum Layanan D-Wallet by Danamon.
3. Mengisi data diri yang meliputi nama sesuai e-KTP, tanggal lahir, jenis kelamin, pertanyaan keamanan (security question) dan jawaban, serta MPIN dan konfirmasi MPIN. Setelah itu, Pengguna bisa melakukan pendaftaran dengan klik "Proses".
4. Memasukkan One Time Password (OTP) yang telah dikirimkan oleh Bank Danamon ke nomor handphone yang didaftarkan.
5. Akun D-Wallet by Danamon terbentuk dan Pengguna dapat langsung bertransaksi setelah melakukan top up saldo.

Catatan: Pendaftaran hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali untuk 1 (satu) NIK e-KTP dan 1 (satu) nomor telepon seluler.

### 3. Q : Apakah One Time Password (OTP) itu?

A : OTP adalah kode verifikasi atau kata sandi sekali pakai yang terdiri dari tiga (3) digit pertama alfabet dan empat (4) digit selanjutnya numeric. Kode verifikasi ini bersifat unik dan rahasia yang dikirimkan oleh Bank Danamon kepada Pengguna melalui SMS ke nomor yang terdaftar.

### 4. Q : Apakah OTP dapat menjadi kedaluwarsa dalam waktu tertentu?

A : Jika Pengguna tidak memasukkan OTP dalam aplikasi D-Wallet by Danamon dalam waktu 10 menit, maka OTP tersebut akan kedaluwarsa. Jika OTP yang diterima sudah tidak berlaku, maka Pengguna dapat melakukan permintaan pengiriman ulang OTP dengan klik "kirim ulang kode" pada Aplikasi D-Wallet by Danamon.

### 5. Q : Apa perbedaan D-Wallet by Danamon Reguler dan D-Wallet by Danamon Premium?

A : Perbedaan utama D-Wallet by Danamon Reguler dan D-Wallet by Danamon Premium berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor No. 24/7/PADG/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran, yaitu:

- D-Wallet Premium by Danamon memiliki batas maksimal saldo D-Wallet by Danamon sebesar Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) sedangkan D-Wallet Reguler by Danamon hanya memiliki batas maksimal saldo D-Wallet by Danamon sebesar Rp2.000.000,- (Dua Juta Rupiah).

- D-Wallet Premium by Danamon dapat melakukan top up emoney, transfer (sesama D-Wallet by Danamon atau rekening bank baik rekening Bank Danamon maupun rekening Bank Lain), serta tarik tunai di ATM Danamon. Sedangkan, D-Wallet Reguler by Danamon tidak dapat menggunakan fitur tersebut.

**6. Q : Apa saja syarat agar Pengguna dapat menjadi Pengguna D-Wallet Premium by Danamon?**

A : Syarat utama adalah Pengguna harus memiliki tanda pengenal yang sah, yaitu e-KTP.

**7. Q : Bagaimana cara menjadi Pengguna D-Wallet Premium by Danamon?**

A : Tahapan yang harus dilakukan untuk menjadi Pengguna D-Wallet Premium by Danamon yaitu:

- Log In ke Akun D-Wallet by Danamon Pengguna, masuk ke menu "Profil".
- Klik "Upgrade Sekarang".
- Isi data diri, foto e-KTP dan selfie Pengguna yang diambil secara real-time melalui Aplikasi D-Wallet by Danamon.
- Konfirmasi data dan klik "Proses".

Setelah itu akan dilakukan verifikasi terhadap data Pengguna. Jika seluruh data sesuai dan sesuai kriteria, maka permintaan Pengguna akan diproses dan Pengguna akan menjadi Pengguna D-Wallet Premium by Danamon. Pengguna akan menerima notifikasi baik jika permintaan upgrade akun diterima maupun ditolak dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

**8. Q : Apakah Pengguna harus menjadi Nasabah Bank Danamon untuk melakukan top up?**

A : Tidak. Pengguna dapat melakukan top up melalui ATM maupun transfer online antar bank dalam jaringan ATM Bersama, Prima, dan ALTO.

**9. Q : Berapa maksimal top up yang bisa dilakukan?**

A : Untuk Pengguna D-Wallet Reguler by Danamon batas maksimal top up adalah Rp2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) dikurangi saldo yang ada dan Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) untuk Pengguna D-Wallet Premium by Danamon dikurangi saldo yang ada. Sedangkan batas incoming transfer termasuk top up setiap bulannya adalah Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) untuk Pengguna D-Wallet Reguler by Danamon dan Rp40.000.000,- (Empat Puluh Juta Rupiah) untuk Pengguna D-Wallet Premium by Danamon.

**10. Q : Apa yang harus diperhatikan oleh Pengguna agar registrasi D-Wallet by Danamon berhasil dengan baik?**

A : Pastikan Pengguna telah mengisi semua data yang diperlukan pada formulir pendaftaran online yang terdapat di aplikasi D-Wallet by Danamon dengan lengkap dan benar, serta pastikan nomor handphone yang didaftarkan masih aktif dan tidak dalam masa tenggang kartu.



A member of  MUFG

**11. Q : Apa yang harus diperhatikan oleh Pengguna agar OTP dapat diterima dengan baik?**

A : Pastikan nomor handphone yang dimasukkan adalah nomor yang aktif. OTP tidak diterima dapat dikarenakan adanya masalah pada layanan atau jaringan handphone, sehingga SMS tidak terkirim atau terlambat terkirim.



A member of  MUFG

## Keamanan

### 1. Q : Keamanan apa yang diterapkan pada D-Wallet by Danamon?

A : Keamanan yang diterapkan yaitu MPIN, OTP, dan pertanyaan keamanan (security question).

### 2. Q : Bagaimana cara Pengguna memaksimalkan keamanan D-Wallet by Danamon?

A : Berikut beberapa tips untuk memaksimalkan keamanan D-Wallet by Danamon:

- Rahasiakan MPIN dan jawaban pertanyaan keamanan (security question) D-Wallet by Danamon.
- Buatlah MPIN yang tidak mudah ditebak tetapi dapat diingat.
- Lakukan perubahan MPIN secara berkala.
- Jika menggunakan koneksi dan alat nirkabel pastikan bahwa keamanannya mencukupi.
- Biasakan untuk melakukan pengecekan saldo D-Wallet by Danamon dan mutasi transaksi secara teratur.

Segera beritahukan kepada kami melalui Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) jika terdapat masalah atau sesuatu yang mencurigakan.



A member of  MUFG

## Penanganan Keluhan & Penutupan Akun

**1. Q : Bagaimana cara Pengguna menyelesaikan permasalahan terkait Penggunaan aplikasi D-Wallet by Danamon seperti permohonan blokir, pembukaan blokir, transaksi bermasalah dan komplain lainnya?**

A : Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) untuk penyelesaian permasalahan terkait penggunaan aplikasi D-Wallet by Danamon.

**2. Q : Apakah Pengguna dapat melihat seluruh riwayat transaksinya?**

A : Pengguna dapat melihat riwayat transaksi dalam enam bulan terakhir melalui Aplikasi D-Wallet by Danamon. Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) jika ingin melihat riwayat transaksi di atas enam bulan terakhir.

**3. Q : Bagaimana cara Pengguna untuk menutup layanan D-Wallet by Danamon?**

A : Pengguna dapat melakukan penutupan akun D-Wallet by Danamon dengan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id).

**4. Q : Bagaimana jika akun D-Wallet by Danamon terdapat transaksi atau aktivitas yang tidak biasa?**

A : Pengguna dapat mengajukan pelaporan dan pengaduan jika ada transaksi yang mencurigakan dengan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau dapat email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id). Selain itu Pengguna dapat mengubah MPIN melalui aplikasi D-Wallet by Danamon. Jika Pengguna tidak memiliki akses ke akun D-Wallet by Danamon, hubungi layanan pengaduan untuk investigasi lebih lanjut.