

FAQ Uang Elektronik Berbasis Server Bank Danamon

General Topic

1. Q : Apa itu D-Wallet?

A : D-Wallet 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 handphone pada Playstore (handphone dengan platform Android) dengan menggunakan jaringan internet pada handphone sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku pada Bank Danamon. Aplikasi D-Wallet dilengkapi dengan fitur isi ulang (top up), pembelian, pembayaran, transfer dan tarik tunai. Pengguna dapat menggunakan D-Wallet 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 : Di mana alamat Kantor Pusat Bank Danamon?

A : Bank Danamon berkantor pusat di Menara Bank Danamon Jl. HR. Rasuna Said Blok C No. 10 Kelurahan Karet, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan.

3. Q : Bagaimana cara mendapat bantuan?

A : Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**.

4. Q : Bagaimana cara Pengguna melaporkan jika ada transaksi atau aktivitas yang tidak biasa?

A : Pengguna dapat mengajukan pelaporan dan pengaduan dengan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**.

5. Q : Apakah data Pengguna dapat digunakan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan?

A : Bank Danamon menjamin keamanan data dari para Pengguna agar tidak digunakan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

6. Q : Apa itu Nomor Member?

A : Nomor member adalah nomor identifikasi dari Pengguna D-Wallet yang terdiri dari 16 digit angka yang di-create oleh sistem uang elektronik Bank Danamon dan menggunakan dasar dari nomor handphone yang didaftarkan oleh Pengguna.

7. Q : Apa manfaat dari layanan ini?

A : Beberapa manfaat dari layanan ini yaitu:

- Dengan menggunakan D-Wallet, Pengguna dapat melakukan transaksi online kapanpun dan dimanapun walaupun tidak memiliki kartu kredit atau rekening bank.
- Kemudahan dan kenyamanan pembayaran online dan offline dengan hanya menggunakan MPIN.
- Keleluasaan berbelanja dan mendapatkan penawaran menarik khusus untuk transaksi menggunakan D-Wallet.

8. Q : Apa saja yang dapat dilakukan melalui layanan ini?

A : Pengguna D-Wallet dapat:

- Membayar semua barang atau jasa dari merchant baik yang telah bekerjasama dengan Bank Danamon maupun merchant lainnya.
- Menerima penawaran menarik dari merchant yang telah bekerjasama dengan Bank Danamon.
- Membayar tagihan seperti tagihan pascabayar.
- Isi ulang/top up melalui channel Bank Danamon maupun Bank lain.
- Top up Gopay (hanya untuk Pengguna D-Wallet Premium).
- Transfer ke sesama Pengguna D-Wallet (hanya untuk Pengguna D-Wallet Premium).
- Transfer ke rekening Bank Danamon maupun Bank Lain (hanya untuk Pengguna D-Wallet Premium).
- Tarik tunai dari ATM Bank Danamon (hanya untuk Pengguna D-Wallet Premium).

9. Q : Apakah layanan ini aman?

A : Ya. Layanan ini aman karena:

- Semua komunikasi antara Bank dengan pihak terkait seperti merchant, biller dan switching telah diamankan dengan merujuk kepada standar keamanan yang diterapkan oleh regulator dan industri terkait.
- Untuk melakukan transaksi di merchant, Pengguna tidak perlu mengirimkan data nomor kartu kredit Pengguna.
- Setiap transaksi yang dilakukan harus menggunakan MPIN.
- Danamon tidak akan memberikan informasi personal Pengguna, kecuali pada kondisi yang dituliskan pada syarat dan ketentuan dan kebijakan privasi yang telah disetujui.

10. Q : Apakah ada batasan transaksi?

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

11. Q : Apakah ada masa akhir dari produk ini?

A : Produk ini tidak memiliki masa berakhir.

12. Q : Bagaimana jika Pengguna lupa MPIN Pengguna?

A : Pengguna dapat membuka aplikasi D-Wallet, klik lupa MPIN kemudian ikuti alur dan petunjuk pada aplikasi. Pengguna juga dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** untuk mendapatkan MPIN baru apabila Pengguna lupa jawaban dari pertanyaan keamanannya.

13. Q : Di mana dana uang elektronik Pengguna disimpan?

A : Dana uang elektronik tersimpan di dalam rekening D-Wallet yang disimpan di dalam sistem uang elektronik yang dikelola oleh Bank Danamon.

14. Q : Apakah ada minimum saldo untuk menggunakan D-Wallet?

A : Tidak ada batas minimum saldo yang diperlukan untuk menggunakan D-Wallet.

Registration

1. Q : Apakah ada biaya pendaftaran?

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

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

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

1. Download aplikasi D-Wallet dari Playstore.
2. Masukkan nomor handphone yang ingin Pengguna daftarkan kemudian Pengguna wajib membaca, memahami, dan menyetujui syarat dan ketentuan umum Layanan D-Wallet.
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 terbentuk dan Pengguna dapat langsung bertransaksi setelah top up saldo D-Walletnya.

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 D-Wallet melalui SMS ke nomor yang terdaftar.

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

A : Jika Pengguna tidak memasukkan OTP dalam aplikasi D-Wallet dalam waktu 10 menit, maka OTP tersebut akan kadaluarsa. Jika OTP yang diterima sudah tidak berlaku, maka Pengguna dapat melakukan permintaan pengiriman ulang OTP dengan klik "kirim ulang kode" pada Aplikasi DWallet. Tidak ada batasan limit untuk melakukan permintaan pengiriman ulang OTP.

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

A : Perbedaan utama D-Wallet Reguler dan D-Wallet Premium mengikuti peraturan Bank Indonesia tentang uang elektronik, yaitu:

- D-Wallet Premium memiliki batas maksimal saldo D-Wallet sebesar Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) sedangkan D-Wallet Reguler hanya memiliki batas maksimal saldo D-Wallet sebesar Rp2.000.000,- (Dua Juta Rupiah).
- D-Wallet Premium dapat melakukan transaksi pembelian, transfer (sesama D-Wallet atau rekening bank baik rekening Bank Danamon maupun rekening Bank Lain), serta tarik tunai di ATM Danamon. Sedangkan, D-Wallet Reguler tidak dapat menggunakan fitur tersebut.

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

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

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

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

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

Setelah itu akan dilakukan verifikasi terhadap data Pengguna. Jika seluruh data sesuai dan sesuai kriteria maka request Pengguna akan diproses dan Pengguna akan menjadi Pengguna D-Wallet Premium. 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 tertentu 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 banyak top up yang bisa dilakukan?

A : Untuk Pengguna D-Wallet Reguler 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 dikurangi saldo yang ada. Sedangkan batas incoming transfer termasuk top up setiap bulannya adalah Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah).

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

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

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

A : Pastikan nomor handphone yang dimasukkan adalah nomor yang benar. OTP juga dapat tidak diterima karena adanya masalah pada layanan handphone, sehingga SMS tidak terkirim atau terlambat terkirim.

Security

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

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

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

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

- Rahasiakan MPIN dan jawaban pertanyaan keamanan (security question) D-Wallet.
- 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 dan mutasi transaksi secara teratur.

Segera beritahukan kepada kami melalui Hello Danamon di nomor **1-500-090** jika terdapat masalah atau sesuatu yang mencurigakan.

Complain Handling & Penutupan

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

A : Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** untuk penyelesaian permasalahan terkait penggunaan aplikasi D-Wallet.

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

A : Pengguna dapat melihat riwayat transaksi dalam enam bulan terakhir melalui Aplikasi D-Wallet. Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** jika ingin melihat riwayat transaksi di atas enam bulan terakhir.

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

A : Pengguna dapat melakukan penutupan akun D-Wallet dengan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**.