

## 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 : Apakah D-Wallet dapat diakses diluar aplikasi D-Wallet?

A : Fitur – fitur D-Wallet dapat diakses melalui aplikasi Mitra Bank yang bekerjasama dengan Bank Danamon, fitur – fitur tersebut diantaranya adalah registrasi Pengguna, linking D-Wallet dengan aplikasi Mitra Bank, *upgrade* akun ke premium, informasi akun dan informasi cara top up D-Wallet, Transfer Saldo, scan QR, Tarik tunai tanpa kartu, dan pembayaran pada aplikasi Mitra Bank menggunakan saldo D-Wallet.

#### 3. 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.

#### 4. Q : Bagaimana cara mendapat bantuan?

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

**5. 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**.

**6. 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, Bank Danamon dan Mitra yang bekerja sama dengan Bank Danamon hanya menggunakan data Pengguna untuk memaksimalkan kebutuhan Pengguna.

**7. Q : Apa itu Nomor Akun?**

A : Nomor Akun 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.

**8. 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 menggunakan *smartphone* meskipun tidak memiliki kartu kredit atau rekening bank.
- Kemudahan serta kenyamanan bertransaksi dengan mekanisme pembayaran online dan offline dengan hanya menggunakan mPIN.
- Keleluasaan berbelanja dan mendapatkan penawaran menarik khusus untuk transaksi menggunakan D-Wallet.
- Aplikasi D-Wallet dapat diakses melalui aplikasi Mitra Bank yang telah bekerjasama dengan Bank Danamon.

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

A: Pengguna pada aplikasi D-Wallet dapat melakukan:

- Membayar semua barang atau jasa dari merchant baik yang telah bekerjasama dengan Bank Danamon maupun merchant lainnya dengan fitur QRIS.
- Menerima penawaran menarik serta promo – promo menarik dengan klik *banner* promo yang terdapat pada *homepage*.
- Membayar tagihan seperti tagihan pascabayar dan tagihan listrik.
- Isi ulang/top up saldo D-Wallet melalui channel Bank Danamon maupun Bank lain.
- Top up E-money lainnya seperti Gopay, Ovo, Link Aja, Shopeepay, dan Dana (hanya untuk Pengguna D-Wallet Premium).
- Melakukan pembelian pulsa, paket data, PLN *prepaid*, dan pembelian lainnya dengan fitur bayar/beli pada aplikasi D-Wallet.
- 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 dan/atau merchant yang bekerjasama dengan Bank Danamon (hanya untuk Pengguna D-Wallet Premium).
- Pengguna aplikasi D-Wallet dapat mengakses D-Wallet pada aplikasi Mitra Bank yang bekerjasama dengan Bank Danamon, Adapun fitur yang dapat diakses melalui aplikasi Mitra Bank diantaranya adalah registrasi Pengguna, linking D-Wallet dengan aplikasi Mitra Bank, upgrade akun ke premium, informasi akun dan informasi cara top up D-Wallet, Transfer Saldo, scan QR, Tarik tunai tanpa kartu, dan pembayaran pada aplikasi Mitra Bank menggunakan saldo D-Wallet.

**10. Q: Layanan D-Wallet apa saja yang dapat diakses melalui aplikasi Mitra Bank?**

A: Pengguna pada aplikasi Mitra Bank Danamon dapat melakukan:

- Melakukan pembayaran pada aplikasi Mitra Bank Danamon dengan menggunakan sumber pembayaran D-Wallet

- Melakukan transfer saldo D-Wallet baik ke sesama D-Wallet maupun ke antar bank yang dituju Melakukan penarikan tunai pada ATM Bank Danamon maupun merchant yang bekerja sama dengan Bank Danamon
- Melakukan scan QRIS pada aplikasi Mitra Bank dan pembayaran menggunakan saldo D-Wallet

### 11. 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 PIN.
- Danamon tidak akan memberikan informasi personal Pengguna, kecuali pada kondisi yang dituliskan pada syarat dan ketentuan dan kebijakan privasi yang telah disetujui.

### 12. Q: Apakah ada batasan transaksi?

A: Untuk transaksi menggunakan saldo D-Wallet dibatasi *limit incoming* bulanan sebesar Rp20.000.000,- (akun regular); Rp40.000.000,- (Akun Premium), per bulan, Rp10.000.000,- per transaksi untuk transaksi QRIS, atau sesuai dengan peraturan yang berlaku dari regulator.

### 13. Q: Apakah ada masa akhir dari produk ini?

A: Produk ini tidak memiliki masa berakhir.

### 14. Q : Bagaimana jika Pengguna lupa PIN Pengguna?

A : Pengguna dapat membuka aplikasi D-Wallet, klik lupa PIN kemudian ikuti alur dan petunjuk pada aplikasi. Pengguna juga dapat menghubungi Hello Danamon di



A member of  MUFG

nomor **1-500-090** untuk melakukan *reset* mPIN dan mendapatkan mPIN baru apabila Pengguna lupa jawaban dari pertanyaan keamanannya. Pengguna juga dapat menggunakan fitur *lupa pin* pada *webview* yang berada pada aplikasi Mitra Bank ketika hendak memasukkan mPIN saat melakukan transaksi

**15. 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.

**16. 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/Appstore. Atau dapat melakukan pendaftaran pada aplikasi Mitra Bank yang bekerjasama dengan Bank Danamon.
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 PIN dan konfirmasi PIN. 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 numerik. 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 D- Wallet. 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:

1. 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) atau mengikuti peraturan pemerintah yang berlaku.
2. 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: Apasaja 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” atau buka aplikasi MitraBank yang bekerja sama dengan Bank Danamon.
- Klik “Upgrade Sekarang”.
- Isi data diri, foto e-KTP dan selfie Pengguna yang diambil secara real-time melalui Aplikasi D- Wallet.
- 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,- (Sepuluh 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) untuk akun regular dan/atau Rp40.000.000,- (Empat Puluh Juta Rupiah) untuk akun premium atau mengikuti peraturan yang berlaku dengan peraturan dari Pemerintah.

**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 PIN, 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 PIN dan jawaban pertanyaan keamanan (security question) D-Wallet.
- Buatlah PIN yang tidak mudah ditebak tetapi dapat diingat.
- Lakukan perubahan PIN 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 D- Wallet 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. Pengguna D-Wallet pada Aplikasi Mitra Bank dapat menghubungi *call center* milik dari Mitra Bank untuk penyelesaian keluhan.

### 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.



A member of  MUFG

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

A: Pengguna dapat melakukan penutupan akun D-Wallet di aplikasi D-Wallet pada menu profil -> edit profil -> tutup akun. Setelah proses penutupan akun berhasil pengguna dapat melakukan pendaftaran kembali akun D-Wallet dengan menggunakan nomor yang sama satu hari setelah proses penutupan akun berhasil.