

## SYARAT & KETENTUAN UMUM APLIKASI D-WALLET

### I. UMUM

1. Aplikasi D-Wallet (sebagaimana didefinisikan di bawah) merupakan aplikasi yang berisikan layanan yang disediakan oleh Bank Danamon untuk nasabah Bank Danamon maupun non-nasabah Bank Danamon yang akan melakukan Transaksi dengan menggunakan uang elektronik.
2. Syarat dan Ketentuan Umum Aplikasi D-Wallet ini ("**Syarat dan Ketentuan Umum**") merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi D-Wallet (sebagaimana didefinisikan dibawah) pada aplikasi D-Wallet.

### II. Definisi

Setiap istilah di bawah ini, kecuali secara tegas ditentukan lain mempunyai pengertian sebagai berikut:

1. **Aplikasi D-Wallet** adalah aplikasi layanan uang elektronik berbasis server yang disediakan oleh Bank Danamon yang dapat diakses serta diunduh secara langsung oleh Pengguna melalui telepon seluler/*handphone* Pengguna pada Play Store (*handphone* dengan platform Android) dengan menggunakan jaringan internet pada *handphone* Pengguna sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku pada Bank Danamon.
2. **Bank Danamon** adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk, berkedudukan di Jakarta Selatan.
3. **Biometric Login** adalah salah satu metode login pada Aplikasi D-Wallet dengan menggunakan sidik jari/fingerprint untuk perangkat *handphone* yang telah memiliki fitur scan sidik jari. Metode login dengan sidik jari ini bertujuan untuk mempermudah aktivitas login Pengguna selain dari login secara manual menggunakan PIN.
4. **Biometric Transaction** adalah Transaksi yang menggunakan Aplikasi D-Wallet di mana proses konfirmasi menggunakan sidik jari dan tidak menggunakan PIN. Dalam hal penyelesaian Transaksi, Pengguna diberikan opsi untuk menggunakan PIN atau sidik jari.
5. **Data Pribadi Pengguna** adalah data-data Pengguna yang terdaftar pada Aplikasi D-Wallet yang bersifat pribadi seperti nama, alamat, jenis kelamin, tanggal lahir, dan nomor *handphone* sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
6. **D-Wallet Reguler** adalah layanan uang elektronik dengan maksimum saldo sebesar Rp2.000.000,- (Dua Juta Rupiah), di mana pada saat registrasi Pengguna hanya perlu melengkapi data nomor *handphone*, nama sesuai e-KTP, tanggal lahir, jenis kelamin, dan pertanyaan keamanan tanpa memberikan bukti identitas KTP. Pengguna D-Wallet Reguler hanya dapat melakukan transaksi top up saldo D-Wallet, pembayaran pascabayar, serta scan QR saja ("**Transaksi D-Wallet Reguler**"). Akumulasi maksimal nilai Transaksi D-Wallet Reguler incoming per bulannya bagi Pengguna DWallet Reguler adalah sebesar maksimal Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah).
7. **D-Wallet Premium** adalah layanan uang elektronik dengan maksimum saldo sebesar Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah), di mana Pengguna wajib melakukan proses Know Your Customer (KYC) dengan memberikan bukti identitas diri berupa e-KTP dan foto diri atau *selfie* melalui Aplikasi D-Wallet untuk kemudian dilakukan verifikasi oleh Bank Danamon berdasarkan data yang diberikan oleh Pengguna pada saat melakukan proses KYC tersebut. Bagi Pengguna DWallet yang proses KYC-nya dinyatakan berhasil dapat melakukan transaksi pembayaran, pembelian, transfer (pengiriman uang dengan sesama Pengguna D-Wallet atau rekening bank), dan tarik tunai di tempat-tempat tertentu yang telah bekerja sama dengan Bank Danamon ("**Transaksi D-Wallet Premium**"). Akumulasi

maksimal nilai Transaksi D-Wallet Premium incoming per bulannya bagi Pengguna D-Wallet Premium adalah sebesar Rp20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah).

8. **Force Majeure** adalah setiap keadaan di luar kendali wajar Bank Danamon dan Pengguna yang terjadi dan tidak dapat diperkirakan waktu kejadiannya yang membuat transaksi finansial tidak mungkin dapat dilanjutkan atau tertunda. Kejadian tersebut adalah termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - a) bencana alam, sambaran/serangan petir, gempa bumi, banjir, badai, ledakan, kebakaran dan bencana alam lainnya;
  - b) epidemi atau pemberlakuan karantina;
  - c) perang, kejahatan, terorisme, pemberontakan, huru hara, perang sipil, kerusuhan, sabotase dan revolusi;
  - d) pemogokan;
  - e) gangguan virus komputer atau sistem Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan, web browser, komputer pengguna, atau Internet Service Provider; dan
  - f) sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan.
9. **Hari Kerja** adalah setiap hari kecuali hari Sabtu, Minggu dan hari libur nasional lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, di mana perbankan pada umumnya buka untuk umum di seluruh Indonesia untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.
10. **Know Your Customer (KYC)** adalah ketentuan dari regulator yang mewajibkan Bank Danamon untuk mengetahui profil Pengguna dalam melakukan identifikasi dan verifikasi atas informasi dan dokumen identitas yang diberikan oleh Pengguna yang dapat dibuktikan saat pendaftaran Aplikasi D-Wallet.
11. **Layanan D-Wallet** adalah layanan yang dapat digunakan oleh Pengguna selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu untuk melakukan Transaksi menggunakan uang elektronik melalui Aplikasi D-Wallet yang di dalamnya terdapat dua jenis Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet yaitu D-Wallet Reguler dan D-Wallet Premium.
12. **Merchant** adalah pihak ketiga yang menawarkan produk dan/atau jasa yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan Aplikasi D-Wallet oleh Pengguna.
13. **Nomor Akun** adalah nomor identifikasi dari Pengguna D-Wallet yang terdiri dari 16 digit angka yang dibuat oleh sistem uang elektronik Bank Danamon dengan menggunakan dasar dari nomor *handphone* yang didaftarkan oleh Pengguna.
14. **PIN (Personal Identification Number)** adalah salah satu fitur keamanan yang harus dibuat oleh Pengguna pada saat registrasi dan harus dijaga kerahasiaannya oleh Pengguna. Bersama-sama dengan pertanyaan keamanan (security question) dan OTP, PIN digunakan untuk membuktikan bahwa Pengguna yang bersangkutan adalah pihak yang berhak menggunakan Aplikasi D-Wallet.
15. **One Time Password (OTP)** adalah kode verifikasi atau kata sandi sekali pakai yang terdiri dari tiga (3) digit pertama alphabet 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.
16. **Pengguna** adalah perorangan pemilik Aplikasi D-Wallet baik nasabah Bank Danamon maupun non-nasabah Bank Danamon yang terdaftar sebagai Pengguna Aplikasi D-Wallet.
17. **Produk dan Jasa** adalah barang dan/atau jasa yang diiklankan atau ditawarkan pihak ketiga dalam Aplikasi D-Wallet maupun aplikasi Merchant.
18. **QR Code atau Quick Response Code (selanjutnya disebut QR Code)** adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas,

memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol, yang digunakan untuk memfasilitasi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.

19. **Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard) yang selanjutnya disebut QRIS** adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi Transaksi pembayaran di Indonesia dengan batasan transaksi QRIS adalah RP 10.000.000,00.- (Sepuluh Juta Rupiah).
20. **Transaksi** adalah semua kegiatan transaksi finansial yang menyangkut saldo Pengguna pada Aplikasi D-Wallet, termasuk Transaksi D-Wallet Reguler dan Transaksi D-Wallet Premium yang tersedia dalam Aplikasi D-Wallet dan aplikasi Merchant yang dilakukan secara online maupun offline oleh Pengguna.
21. **Transaksi Tarik Tunai/Cash Out** adalah transaksi penarikan sejumlah uang tunai dari saldo Pengguna pada Aplikasi D-Wallet yang hanya bisa dilakukan oleh pengguna D-Wallet Premium, pada tempat-tempat tertentu yang telah bekerja sama dengan Bank Danamon.
22. Definisi yang tidak diatur khusus pada Syarat dan Ketentuan Umum ini akan berlaku sesuai definisi yang tertera pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan layanan perbankan Bank Danamon.

### III. Syarat Pendaftaran

1. Pengguna wajib mendownload Aplikasi D-Wallet di Google Play Store (Android).
2. Pengguna wajib menyetujui ketentuan yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dengan memberikan tickmark pada Aplikasi D-Wallet dan kemudian mengklik tombol “Berikutnya” untuk melanjutkan pendaftaran.
3. Dengan memberikan tickmark dan melanjutkan pendaftaran, maka Pengguna menyatakan menerima, menyetujui, membaca, mengerti, mengikatkan diri serta tunduk pada Syarat dan Ketentuan Umum ini.
4. Pengguna wajib mengisi data pribadi seperti nomor handphone, nama sesuai e-KTP, tanggal lahir, jenis kelamin, pertanyaan keamanan (security question) dan jawaban, membuat PIN serta melakukan konfirmasi PIN pada Aplikasi D-Wallet.
5. Pengguna wajib melakukan top up saldo pada Aplikasi D-Wallet sebelum melakukan transaksi pada Aplikasi D-Wallet. Top up saldo dapat dilakukan melalui:
  - a. channel Bank Danamon (ATM & Mobile Banking);
  - b. channel Bank Lain (ATM, Mobile Banking atau Internet Banking).
6. Untuk dapat melakukan upgrade dari D-Wallet Reguler ke D-Wallet Premium, Pengguna D-Wallet Reguler wajib melakukan proses KYC sebagaimana dijelaskan pada bagian Definisi D-Wallet Premium pada Syarat dan Ketentuan Umum ini.

### IV. Ketentuan Penggunaan

1. Sebelum menggunakan Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet, Pengguna wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, manfaat, risiko, biaya dan ketentuan-ketentuan lain dari Transaksi.
2. Pengguna dapat menggunakan Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet untuk melakukan transaksi pembayaran produk dan jasa pada Merchant yang menerima pembayaran menggunakan uang elektronik yang berbasis server.
3. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:

- a. Pengguna wajib memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan instruksi Transaksi yang diberikan (termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk melakukan Transaksi pada Aplikasi D-Wallet telah diisi/diberikan secara lengkap dan benar) sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank Danamon. Pengguna dengan ini menyatakan menjamin dan bertanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau risiko yang timbul akibat kelalaian, pemalsuan, kekeliruan, penyalahgunaan, ketidaktepatan dan/atau ketidaklengkapan data/atau perintah/Instruksi yang disampaikan Pengguna ke Bank Danamon melalui Aplikasi D-Wallet.
  - b. Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan/atau membatalkan data yang telah diisi pada Aplikasi D-Wallet sebelum penginputan PIN atau sebelum konfirmasi menggunakan sidik jari yang sebelumnya telah didaftarkan oleh Pengguna pada Aplikasi DWallet.
  - c. Setiap instruksi terhadap transaksi hanya dapat dijalankan atau dilakukan apabila Bank Danamon dapat mengonfirmasi kepada Pengguna yang bersangkutan bahwa instruksi tersebut benar dan otentik melalui PIN yang diinput oleh Pengguna atau melalui konfirmasi menggunakan sidik jari yang sebelumnya telah didaftarkan oleh Pengguna melalui Aplikasi DWallet dan terbukti benar.
4. Setiap Transaksi yang telah diperintahkan dan disetujui oleh Pengguna melalui Aplikasi D-Wallet yang ditandai dengan penginputan PIN atau melalui konfirmasi Pengguna menggunakan sidik jari yang sebelumnya telah didaftarkan Pengguna pada Aplikasi D-Wallet tidak dapat dibatalkan/ditarik kembali/diubah dengan alasan apapun oleh Pengguna.
  5. Setiap perintah yang telah disetujui oleh Bank Danamon dari Pengguna yang tersimpan pada pusat data elektronik Aplikasi D-Wallet merupakan data yang benar dan Pengguna akan menerima pemberitahuan atas Transaksi yang telah berhasil dijalankan tersebut melalui Aplikasi D-Wallet pada kolom "Riwayat Transaksi" dan pemberitahuan tersebut mengikat Pengguna sebagaimana mestinya. Pengguna dapat melihat riwayat Transaksi dalam enam bulan terakhir melalui Aplikasi DWallet. Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** jika ingin melihat riwayat Transaksi di atas enam bulan terakhir.
  6. Sistem pada Aplikasi D-Wallet menerima dan menjalankan setiap perintah dari Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan PIN atau melalui konfirmasi Pengguna menggunakan sidik jari yang sebelumnya telah didaftarkan oleh Pengguna pada D-Wallet dan untuk itu Bank Danamon tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna Nomor Akun, PIN dan sidik jari atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Pengguna dengan sebagaimana mestinya.
  7. Jika Pengguna salah memasukkan PIN sebanyak 3 (tiga) kali, baik ketika login pada Aplikasi D-Wallet ataupun pada saat melakukan Transaksi dalam Aplikasi D-Wallet, maka Layanan D-Wallet akan terblokir untuk sementara dalam jangka waktu lima menit. Untuk dapat melakukan Transaksi kembali, Pengguna harus menunggu selama lima menit untuk kembali login dengan memasukkan PIN yang benar pada Aplikasi D-Wallet. Dalam hal Pengguna benar-benar lupa terhadap PINnya, Pengguna dapat melakukan reset PIN melalui Aplikasi D-Wallet dengan memasukkan jawaban pertanyaan keamanan. Jika Pengguna lupa akan jawaban dari pertanyaan keamanannya, maka Pengguna dapat mengajukan reset PIN dengan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**. Adapun sebelum reset PIN dilakukan oleh Hello Danamon, Pengguna akan diminta oleh petugas untuk melakukan verifikasi data Pengguna terlebih dahulu.
  8. Apabila Transaksi yang diinstruksikan oleh Pengguna pada Aplikasi D-Wallet gagal dijalankan oleh Bank Danamon disebabkan oleh:

- a. saldo akun Pengguna pada D-Wallet tidak cukup;
  - b. Bank Danamon mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa aksi penipuan atau aksi kejahatan telah atau sedang dilakukan melalui Aplikasi D-Wallet;
  - c. Pengguna belum melengkapi proses KYC (Know Your Customer) sebagaimana dimaksud dalam Butir II di atas mengenai ketentuan “Definisi”, sehingga Pengguna tidak dapat menggunakan fitur-fitur tertentu pada Aplikasi D-Wallet seperti transfer (pengiriman uang dengan sesama Pengguna D-Wallet atau rekening bank), tarik tunai dan pembelian. maka, atas segala kerugian yang timbul akibat kegagalan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna.
9. Saldo Pengguna yang tersimpan pada Aplikasi D-Wallet tidak mendapatkan bunga dan tidak dikenakan pajak.
  10. Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank Danamon jika terdapat perubahan data Pengguna. Pemberitahuan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan update data pada Aplikasi D-Wallet.
  11. Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
    - a. dengan dilaksanakannya Transaksi melalui Aplikasi D-Wallet, semua perintah Pengguna yang diterima oleh sistem Aplikasi D-Wallet akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak terdapat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang ditandatangani baik oleh Bank Danamon, Merchant ataupun Pengguna.
    - b. bukti atas perintah dari Pengguna pada Aplikasi D-Wallet yang ditransmisi secara elektronik antara Bank Danamon dengan Pengguna yang tersimpan pada pusat data elektronik Aplikasi DWallet dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di sistem Aplikasi D-Wallet, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, print out komputer dan atau salinan, rekaman, komunikasi atau bentuk apa pun merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya kecuali Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
  12. Bank Danamon berhak menghentikan Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank Danamon untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank Danamon, dan untuk itu Bank Danamon tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun. Namun, hal ini akan diberitahukan ke Pengguna paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum dilakukan pembaruan, pemeliharaan ataupun tujuan lainnya tersebut.
  13. Dana Pengguna pada Aplikasi D-Wallet bukan merupakan simpanan sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan, sehingga dana yang tersimpan pada Aplikasi D-Wallet tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

**V. Nomor Akun, OTP, Login Sidik Jari dan PIN D-Wallet.**

Nomor Akun bersifat tetap dan tidak dapat diubah.

2. Terdapat risiko hilangnya saldo uang elektronik Pengguna pada Aplikasi D-Wallet terkait dengan informasi Nomor Akun, OTP dan PIN, oleh karena itu Pengguna diwajibkan untuk mengamankan Nomor Akun, OTP, dan PIN dengan cara:
  - a. tidak memberitahukan Nomor Akun, OTP, dan PIN kepada orang lain (termasuk Bank Danamon/pihak lain yang mengaku dari Bank Danamon);
  - b. berhati-hati menggunakan Nomor Akun, OTP, dan PIN agar tidak diketahui orang lain.
3. Dalam hal Pengguna mengetahui atau menduga Nomor Akun, OTP, dan PIN telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan

perubahan PIN. Perubahan PIN dapat dilakukan melalui Aplikasi D-Wallet atau dengan cara menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**.

4. Segala perintah/instruksi dan Transaksi berdasarkan penggunaan Nomor Akun, OTP, dan PIN oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna.
5. Penggunaan Nomor Akun, OTP, dan PIN mempunyai kekuatan hukum, sehingga karenanya Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan Nomor Akun, OTP, dan PIN dalam setiap perintah atas Transaksi pada Aplikasi D-Wallet juga merupakan pemberian kuasa dari Pengguna kepada Bank Danamon untuk melaksanakan instruksi atas transaksi, namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan saldo Pengguna yang masih tersedia di dalam Aplikasi D-Wallet dalam rangka pelaksanaan Transaksi yang diperintahkan oleh Pengguna melalui Aplikasi D-Wallet.
6. Pengguna wajib mengamankan penggunaan fitur login menggunakan sidik jari dalam Aplikasi DWallet dengan cara sebagai berikut:
  - a. membatasi penambahan jumlah sidik jari pada perangkat *handphone* yang terlalu banyak/yang tidak diperlukan;
  - b. tidak mendaftarkan sidik jari selain dari Pengguna (yang melakukan akses ke Aplikasi D-Wallet);
  - c. tidak memberikan perangkat *handphone* maupun akses scan sidik jari kepada orang lain termasuk petugas Bank Danamon atau anggota keluarga/orang terdekat.
7. Apabila terdapat sidik jari baru yang ditambahkan/disimpan pada perangkat *handphone*, maka fitur login sidik jari akan dinonaktifkan secara otomatis pada saat Pengguna membuka Aplikasi D-Wallet. Pengguna dianjurkan untuk melakukan pengecekan kembali apakah betul penambahan sidik jari tersebut atas kehendak Pengguna dan merupakan milik Pengguna sendiri serta Pengguna harus melakukan login manual menggunakan nomor *handphone* dan PIN serta kembali melakukan aktivasi fitur Biometric Login pada Aplikasi D-Wallet.
8. Aplikasi D-Wallet tidak menyimpan data sidik jari Pengguna, melainkan hanya menggunakan sidik jari yang telah diverifikasi serta disimpan oleh pemilik perangkat *handphone* selaku Pengguna Aplikasi D-Wallet yang akan melakukan akses ke Aplikasi D-Wallet.
9. Biometric Login dan Biometric Transaction menggunakan sidik jari dapat digunakan pada semua jenis perangkat *handphone* yang memiliki fitur scan dan penyimpanan sidik jari.
10. Pengguna dapat melakukan perubahan data pengguna melalui Aplikasi D-Wallet dengan cara mengakses menu "Profil" kemudian memasukkan PIN dan memilih tombol edit. Pengguna dapat melakukan perubahan foto profil, data nomor *handphone*, dan alamat email.
11. Bank Danamon tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan Nomor Akun, OTP, dan PIN oleh Pengguna.

## VI. Fitur-fitur pada D-Wallet

No	Layanan yang tersedia pada Aplikasi D-Wallet	D-Wallet Reguler	D-Wallet Premium
1	Pembelian: Gopay	-	✓
2	Pembelian: Tagihan (Pascabayar XL, Telkomsel, Smartfren, Indosat)	✓	✓
3	Saldo Maksimum Premium Rp20.000.000,-	-	✓
4	Saldo Maksimum Reguler Rp2.000.000,-	✓	

5	Transfer saldo antar Pengguna D-Wallet	-	√
6	Transfer saldo ke Rekening Bank	-	√
7	Top Up Saldo	√	√
8	KYC	-	√
9	Pembayaran menggunakan QRIS	√	√
10	Ubah PIN	√	√
11	Reset PIN	√	√
12	Tarik Tunai	-	√
13	Histori Transaksi	√	√
15	Informasi Promo	√	√

## VII. Biaya

Berikut adalah biaya-biaya terkait Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet:

1. biaya isi ulang antar bank: mengikuti biaya transfer antar bank.
2. biaya transfer ke rekening bank selain Bank Danamon: mengikuti biaya transfer antar bank.
3. biaya tarik tunai melalui ATM Bank Danamon Rp1.000,-
4. biaya transaksi pembayaran atau pembelian: mengikuti ketentuan masing-masing biller.

## VIII. Penghentian Akses Layanan D-Wallet Pada Aplikasi D-Wallet

1. Akses Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet akan dihentikan oleh Bank Danamon apabila:
  - a. Pengguna Ingin melakukan penghentian akses Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet secara permanen yang antara lain disebabkan oleh:
    - i. Pengguna lupa akan Nomor Akun dan/atau PIN pada Aplikasi D-Wallet.
    - ii. Akun Pengguna pada Aplikasi D-Wallet termasuk dalam investigasi penipuan.
    - iii. Pengguna hendak menutup Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet karena pertimbangan pribadi;
  - b. diterimanya laporan tertulis dari Pengguna mengenai dugaan atau diketahuinya Nomor Member, OTP dan PIN D-Wallet Pengguna oleh pihak lain yang tidak berwenang;
  - c. Bank Danamon melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet tersebut di atas, Pengguna wajib menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**.
3. Dalam hal Pengguna ingin mengakhiri penggunaan Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet dan ingin melakukan pengambilan sisa saldo, maka dapat dilakukan dengan mekanisme penutupan akun sebagaimana tercantum di dalam Aplikasi D-Wallet yaitu dengan menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090**. Sisa saldo Pengguna pada Aplikasi D-Wallet dapat ditransfer ke rekening bank yang dipilih Pengguna, dengan catatan biaya transfer ke rekening bank lain akan ditanggung oleh Pengguna yang didebit langsung dari sisa saldo Pengguna pada Aplikasi D-Wallet.

## IX. PERNYATAAN DAN JAMINAN

1. Pengguna dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa setiap instruksi atas Transaksi pada Aplikasi D-Wallet dibuat dengan itikad baik dan Pengguna meminta Bank Danamon untuk menjalankan instruksi yang disampaikan Pengguna melalui Aplikasi D-Wallet.

2. Pengguna setuju bahwa setiap instruksi atas Transaksi dari Pengguna yang diterima dan dilaksanakan oleh Bank Danamon pada Aplikasi D-Wallet adalah benar, lengkap, tepat, sah dan mengikat Pengguna, serta dapat berfungsi sebagai alat bukti yang kuat dan sempurna atas permohonan atas transaksi yang dilakukan melalui Aplikasi D-Wallet dari Pengguna di muka Pengadilan.
3. Sehubungan dengan pemberian instruksi atas Transaksi melalui Aplikasi D-Wallet, Pengguna dengan ini menyatakan:
  - a. Bank Danamon mempunyai kewenangan secara mutlak untuk menerima atau menolak instruksi atas Transaksi dari Pengguna yang dilakukan melalui D-Wallet. Apabila instruksi atas Transaksi dijalankan oleh Bank Danamon, maka Pengguna dengan ini setuju bahwa bukti Transaksi (selain bukti Transaksi lainnya yang dimiliki Bank Danamon dan/atau diterbitkan oleh pihak terkait) diakui sebagai bukti yang valid/sah dan mengikat bagi Pengguna yang membuktikan secara nyata bahwa Bank Danamon telah melaksanakan instruksi atas Transaksi yang diminta Pengguna melalui Aplikasi D-Wallet.
  - b. Pengguna memahami adanya risiko tidak terlaksananya instruksi atas Transaksi yang disebabkan oleh peristiwa di luar kekuasaan Bank Danamon, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegagalan sistem jaringan, jalur komunikasi atau fasilitas komputer Bank Danamon.
  - c. Dalam rangka pelaksanaan Transaksi pada Aplikasi D-Wallet atau untuk melaksanakan instruksi atas Transaksi diperlukan suatu persyaratan/dokumen dan/atau informasi tambahan dari Pengguna, maka Pengguna bersedia untuk setiap saat memenuhi/melengkapi persyaratan dengan menandatangani dokumen dan/atau menyampaikan informasi yang diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank Danamon.
4. Pengguna menyatakan telah mengerti dan akan bertanggung jawab penuh atas segala kerugian, biaya atau kehilangan yang diderita oleh Bank Danamon atas seluruh risiko yang timbul sebagai akibat dari Transaksi yang dilakukan oleh Bank Danamon dalam menjalankan instruksi atas Transaksi yang dilakukan Pengguna pada Aplikasi D-Wallet.
5. Pengguna menyatakan telah menerima, membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan Umum ini dan setuju untuk mengikatkan diri dan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang dicantumkan di dalamnya. Dengan memberikan tickmark dan melanjutkan pendaftaran, Pengguna menyatakan bahwa Pengguna memiliki kewenangan dan kapasitas untuk menerima, mengerti dan menyetujui Syarat dan Ketentuan Umum ini yang dengan ini dinyatakan benar, sah dan berlaku secara hukum serta dapat dilaksanakan.
6. Pengguna menyatakan bahwa Pengguna setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya apabila diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank Danamon sehubungan dengan Transaksi pada Aplikasi D-Wallet.
7. Kewenangan Bank Danamon untuk menerima instruksi akan terus berlangsung sampai: (i) diterimanya permintaan pengakhiran Transaksi oleh Pengguna; atau (ii) Bank Danamon berdasarkan pertimbangan dan kemampuannya tidak akan lagi menyediakan Layanan D-Wallet kepada Pengguna dengan pemberitahuan terlebih dahulu sebelumnya kepada Pengguna.

## **X. KUASA**

1. Pengguna dengan ini memberi kuasa kepada Bank Danamon untuk mendebit saldo Pengguna yang ada dalam Aplikasi D-Wallet atas Transaksi yang diinstruksikan oleh Pengguna dan biaya-biaya terkait penggunaan Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet.
2. Kuasa yang diberikan Pengguna sehubungan dengan Transaksi yang dilakukan melalui Aplikasi D-Wallet berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Pengguna menggunakan Layanan D-Wallet dan selama kewajiban-kewajiban Pengguna kepada Bank Danamon belum dipenuhi sepenuhnya, maka kuasa tersebut tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab yang disebut

dalam pasal 1813, 1814 dan 1816 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum ini.

#### **XI. Force Majeure**

Pengguna setuju bahwa Bank Danamon dengan ini dibebaskan dari tanggung jawab atas setiap tuntutan ataupun kerugian yang timbul dari ketidakmampuan Bank Danamon untuk menyediakan Layanan D-Wallet, yang disebabkan karena peristiwa atau kejadian yang berada di luar kemampuan Bank Danamon, termasuk namun tidak terbatas pada sabotase, peperangan, politik, dikeluarkannya peraturan/kebijakan pemerintah yang melarang atau membatasi Transaksi pada Layanan D-Wallet, bencana alam, huru-hara, pemogokan, epidemi, kebakaran, kegagalan dalam penerapan teknologi baru, kegagalan sistem dan tidak dapat digunakannya perangkat dan/atau Layanan D-Wallet yang disediakan Bank Danamon karena terjadinya gangguan yang antara lain disebabkan oleh perangkat/peralatan Bank Danamon mengalami gangguan listrik atau komunikasi (force majeure) dan Bank Danamon dalam hal ini telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.

#### **IX. Hak Kekayaan Intelektual**

Segala hak atas kekayaan intelektual yang melekat pada Aplikasi D-Wallet seperti logo, foto, gambar, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, tulisan, susunan warna dan kombinasi dari unsur-unsur merupakan milik Bank Danamon sepenuhnya. Pengguna Aplikasi D-Wallet dilarang untuk meniru, memperbanyak, atau menggunakannya untuk kepentingan dan dengan cara apapun tanpa persetujuan tertulis dahulu dari Bank Danamon.

#### **XII. Perubahan/Penambahan/Pengurangan**

1. Pengguna setuju dan mengakui bahwa Bank Danamon berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum ini setiap saat.
2. Bank Danamon akan menginformasikan setiap perubahan manfaat, biaya, risiko dan Syarat & Ketentuan Umum ini kepada Pengguna dalam waktu 30 (tiga puluh) Hari Kerja melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank Danamon sebelum berlakunya perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan Ketentuan Umum atas Layanan D-Wallet dan dalam hal Pengguna tidak setuju dengan adanya perubahan tersebut, maka Pengguna dapat mengirimkan pernyataan keberatannya kepada Bank Danamon dalam waktu 30 (tiga puluh) Hari Kerja terhitung sejak perubahan dikirimkan/diumumkan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank Danamon. Dalam hal Pengguna bermaksud mengakhiri/menutup produk dan/atau layanan yang telah diperoleh, maka Pengguna wajib menyelesaikan seluruh kewajibannya terlebih dahulu. Dengan lewatnya waktu tersebut di atas, Pengguna setuju bahwa Bank Danamon akan menganggap Pengguna menyetujui perubahan tersebut.

#### **XII. Kebijakan Privasi**

Data Pengguna pada Aplikasi D-Wallet merupakan rahasia Bank Danamon yang patut dilindungi oleh Bank Danamon dan pengecualiannya akan mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan, Bank Danamon akan mengelola data pribadi Pengguna untuk penyediaan layanan pada Aplikasi D-Wallet. Data Pribadi Pengguna yang telah Bank Danamon kumpulkan berdasarkan data yang ada pada Aplikasi D-Wallet hanya diperuntukkan untuk kebutuhan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan pada Aplikasi D-Wallet atau kebutuhan lainnya yang

wajar dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Dengan memberikan Data Pribadi pada Aplikasi D-Wallet, Pengguna setuju atas pengumpulan dan penggunaan informasi yang tertuang di dalam Kebijakan Privasi untuk layanan pada Aplikasi D-Wallet ini. Dalam menggunakan Data Pribadi Pengguna, Bank Danamon dapat bekerjasama dengan pihak ketiga lain dengan tetap memperhatikan aspek kerahasiaan atas Data Pribadi Pengguna sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Bank Danamon akan menjaga kerahasiaan data Pengguna dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini Bank Danamon akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data Pengguna). Bank Danamon tidak akan memperlihatkan, memberikan, maupun menjual data tersebut kepada pihak ketiga.

### **XIII. Pengumpulan dan Penggunaan Informasi**

Pada saat Pengguna mendaftarkan diri menjadi Pengguna pada Aplikasi D-Wallet, Pengguna akan diminta untuk memberikan data pribadi yang akan digunakan untuk mengidentifikasi dan menghubungi Pengguna, yang meliputi:

1. nama sesuai e-KTP;
2. nomor *handphone*;
3. jenis kelamin; 4. tanggal lahir; dan untuk akun D-Wallet Premium maka Pengguna juga akan diminta:
5. email;
6. alamat lengkap;
7. data e-KTP;
8. pekerjaan;
9. foto e-KTP dan *selfie* Pengguna yang diambil secara real-time melalui Aplikasi D-Wallet.

Aplikasi D-Wallet juga akan meminta persetujuan Pengguna untuk akses pada kamera yang ada pada perangkat milik Pengguna. Akses pada kamera digunakan oleh Aplikasi D-Wallet ketika Pengguna akan melakukan transaksi pembayaran dengan mekanisme scan QR Code.

### **XIV. Keamanan**

Bank Danamon memastikan bahwa data/informasi Pengguna yang dikumpulkan dari Pengguna akan disimpan dengan aman, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data Transaksi pembelian Pengguna hanya disimpan sepanjang diperlukan untuk keperluan Transaksi pada Layanan D-Wallet dalam Aplikasi D-Wallet sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **XV. Pengaduan Pengguna**

1. Pengguna dapat mengajukan pengaduan atas ketidakpuasan Pengguna atas Aplikasi D-Wallet dan layanan pada Aplikasi D-Wallet melalui Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau e-mail: [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)
2. Prosedur mengenai Layanan Pengaduan Pengguna dapat diakses melalui website <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Pengguna>

## **XVI. Hukum Yang Berlaku dan Penyelesaian Perselisihan**

1. Keabsahan, penafsiran, dan pelaksanaan dari Syarat dan Ketentuan Umum ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di negara Republik Indonesia.
2. Apabila terjadi sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini atau pelaksanaannya, maka Bank Danamon dan Pengguna sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan di Jakarta.

## **XVII. Lain-lain**

1. Syarat dan Ketentuan Umum ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan PT Bank Danamon Indonesia Tbk.
2. Pengguna dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Aplikasi D-Wallet dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan sehubungan dengan layanan transaksi Perbankan melalui media elektronik, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari dan hal tersebut akan diberitahukan kepada Pengguna melalui sarana yang tersedia pada Bank Danamon termasuk namun tidak terbatas pada sarana media tertulis maupun media elektronik.
3. Pengguna dapat menghubungi Hello Danamon di nomor **1-500-090** atau mengirimkan email ke [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id) atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi atau perubahan akses Layanan pada Aplikasi D-Wallet.
4. Penawaran produk dan jasa Merchant yang terdapat di dalam Aplikasi D-Wallet hanya sebagai informasi produk bagi Pengguna saja, dan Merchant hanya merupakan kontraktor independen yang tidak berkaitan dengan Bank Danamon termasuk perusahaan, anak perusahaan, karyawan, manajemen atau pihak terafiliasi lainnya.
5. Pengguna menyetujui bahwa Bank Danamon tidak bertanggung jawab, atau menjamin, bahwa semua informasi mengenai Produk dan Jasa yang diberikan oleh Merchant adalah akurat, lengkap, benar atau terbaru.
6. Dalam hal penggunaan Layanan D-Wallet pada Aplikasi D-Wallet ini ditemukan dan/atau dilaporkan terdapat indikasi tindak pidana pencucian uang, penipuan dan/atau penyimpangan Transaksi seperti:
  - a. dana yang dipergunakan dalam rangka Transaksi merupakan dana yang berasal dari tindak pidana yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia;
  - b. pembukaan Aplikasi D-Wallet ini dimaksudkan dan/atau ditujukan untuk melakukan tindak pidana pencucian uang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia;
  - c. Transaksi dilakukan untuk maksud mengelabui, mengaburkan, atau menghindari pelaporan kepada Pusat Pelaporan Dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, maka Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas segala tuntutan, klaim, atau ganti rugi dalam bentuk apapun terkait tindakan yang dilakukan Pengguna sehubungan dengan tindak pidana pencucian uang, penipuan dan/atau penyimpangan Transaksi.

7. Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini yang oleh karena suatu ketetapan pemerintah atau pengadilan dilarang atau tidak dapat dilaksanakan atau menjadi tidak berlaku atau dinyatakan batal demi hukum, hal tersebut tidak mempengaruhi keabsahan ketentuan lainnya dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan sebagaimana ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
8. Judul dan istilah yang dipergunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi Syarat dan Ketentuan Umum ini.
9. Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
10. PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan serta merupakan peserta penjaminan LPS.

Dengan ini saya telah membaca, memahami dan menyetujui hal-hal yang tercantum pada Syarat dan Ketentuan Pengguna Aplikasi D-Wallet.