

## FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)

### LAYANAN MERCHANT QR DANAMON

No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban/Solusi
1	Quick Response Indonesian Standard (QRIS)	Apa itu QRIS?	<p>QRIS adalah standardisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. QRIS merupakan sebuah standar nasional yang diwajibkan bagi seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), yang dapat berupa institusi Bank, Fintech atau institusi lainnya yang mendapatkan izin dari Bank Indonesia.</p> <p>Adanya QRIS juga memudahkan Merchant dalam menerima pembayaran dari aplikasi apapun hanya dengan menjadi Merchant di satu PJSP penyelenggara QRIS. Hal ini karena QRIS membuat QR Code yang ada di Merchant dapat menerima pembayaran dari seluruh aplikasi pembayaran yang tersedia saat ini.</p>
2	Layanan Merchant QR Danamon	Apa itu Layanan Merchant QR Danamon?	Layanan Merchant QR Danamon merupakan layanan untuk menggunakan QR Danamon sebagai media pembayaran digital yang difasilitasi oleh Bank Danamon.
		Apakah QR Danamon sudah sesuai dengan QRIS?	QR Danamon sudah sesuai dengan standar QRIS dari Bank Indonesia. Sehingga jika Nasabah menjadi Merchant QR Danamon, maka Merchant tersebut dapat menerima pembayaran QR Code dari pelanggan Merchant menggunakan semua aplikasi pembayaran yang tersedia saat ini.

		Apakah QR Danamon bisa menerima pembayaran dari aplikasi e-money, e-wallet, dan mobile banking dari Bank lain?	Bisa. QR Danamon sudah sesuai dengan standar QRIS dari Bank Indonesia sehingga sudah bisa menerima pembayaran dari aplikasi sumber dana selain Bank Danamon yang telah memiliki fitur QR Payment yang sudah sesuai QRIS.
<b>3</b>	<b>Pendaftaran Merchant QR Danamon</b>	Siapa saja yang bisa mendaftar sebagai Merchant QR Danamon?	<p>Syarat utama untuk mendaftar sebagai Merchant QR Danamon adalah menjadi Nasabah Bank Danamon. Secara rinci untuk berikut adalah ketentuan mendaftar sebagai Merchant QR Danamon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nasabah baru atau existing;</li> <li>b. Nasabah yang memiliki usaha penyedia barang atau penyedia jasa, merupakan Tempat ibadah, merupakan Lembaga atau organisasi penerima donasi;</li> <li>c. Berlaku untuk nasabah yang memiliki saving account dan current account (CASA) dengan mata uang rupiah dan tidak bisa menggunakan tabungan atau giro dengan mata uang asing;</li> <li>d. Berlaku untuk nasabah individu dan badan/komunitas;</li> <li>e. Berlaku untuk nasabah yang memiliki CASA dengan status joint account 'AND' atau 'OR'.</li> <li>f. Nasabah yang mendaftar sebagai Merchant akan dipastikan tidak memiliki rekam jejak transaksi keuangan yang negatif. Petugas Bank di Cabang berkewajiban untuk memerikan transaksi keuangan yang dilakukan oleh Nasabah sebelum memproses pendaftaran Merchant.</li> </ol> <p>Untuk Nasabah Beneficial Owner (BO) dan Join Account, untuk pendaftaran layanan ini dapat mengikuti ketentuan dan prosuder yang sesuai terkait dengan BO dan Join Account.</p>

		<p>Nasabah ingin mendaftar sebagai Merchant QR Bank Danamon, apa yang harus Nasabah lakukan?</p>	<p>Nasabah bisa mendatangi cabang terdekat untuk mendaftarkan diri sebagai Merchant QR Danamon. Petugas Cabang Bank Danamon akan memandu dalam proses pendaftaran menjadi Merchant QR Danamon.</p>
		<p>Bagaimana jika Nasabah memiliki lebih dari satu toko/usaha yang ingin saya daftarkan sebagai Merchant QR Danamon?</p>	<p>Sangat diperbolehkan. Jika toko atau usaha yang dimiliki memiliki cabang di beberapa tempat, Nasabah bisa mendaftarkan seluruh cabang untuk menjadi Merchant QR Danamon dan memiliki Merchant ID masing-masing. Untuk Nasabah yang mendaftarkan toko atau usaha yang memiliki banyak cabang, diharapkan pada saat pendaftaran agar membedakan Nama QR untuk masing-masing usaha tau toko yang didaftarkan.</p>
		<p>Apakah diperbolehkan menggunakan satu rekening tujuan settlement untuk mendaftar lebih dari satu Merchant?</p>	<p>Nasabah bisa menggunakan hanya satu rekening Bank Danamon untuk menjadi rekening settlement hasil dana transaksi QR di Merchant. Pada saat rekonsiliasi di sisi Nasabah, ID sebagai identifier masing-masing Merchant yang bisa dilihat pada detail history transaksi di Mobile atau internet Banking adalah Merchant ID yang berjumlah 10 digit.</p>
		<p>Apakah diperbolehkan jika nama nasabah yang menjadi penanggung jawab Merchant berbeda dengan nama pemilik rekening tujuan settlement?</p>	<p>Tidak diperbolehkan. Nama penanggung jawab Merchant harus sama dengan nama pemilik rekening tujuan settlement.</p> <p>Untuk Merchant QR yang jenis usahanya adalah Badan Hukum, maka rekening tujuan settlement harus merupakan rekening atas nama badan hukum tersebut.</p>
		<p>Jika Nasabah mendaftarkan tempat ibadah atau lembaga donasi, apakah Nasabah boleh menggunakan rekening settlement atas nama pribadi?</p>	<p>Untuk tempat ibadah atau lembaga donasi sangat disarankan agar menggunakan rekening dari tempat ibadah, lembaga, atau yayasan yang menaungi. Namun, jika memang tidak memiliki rekening, Nasabah bisa menggunakan rekening milik pengurus tempat ibadah</p>

			atau yayasan dengan melampirkan surat penunjukan atau keterangan dari tempat ibadah, lembaga, atau yayasan.
		Apakah diperbolehkan menggunakan satu nomor ponsel untuk mendaftar lebih dari satu Merchant QR Danamon?	Diperbolehkan, karena untuk login ke Aplikasi QR Danamon Nasabah hanya perlu menggunakan Merchant ID dan PIN yang dikirimkan melalui SMS ke no ponsel yang didaftarkan saat mendaftar sebagai Merchant ke Bank Danamon.
		Apabila Nasabah telah terdaftar sebagai Merchant QR Danamon, namun ingin mendaftarkan kembali usahanya yang ada di daerah lain untuk menjadi Merchant QR dengan Nama Penanggung Jawab Merchant yang sama, apakah hal ini diperbolehkan?	Hal tersebut diperbolehkan dengan tetap memerhatikan bahwa usaha tersebut benar-benar ada (tidak fiktif) dan tidak ilegal, mengisi formulir dan syarat dan ketentuan umum pendaftaran, serta rekening yang digunakan sebagai rekening settlement adalah rekening milik penanggung jawab Merchant dibuktikan dengan tidak ada perbedaan antara nama penanggung jawab Merchant dengan Nama Rekening.
		Berapa lama SLA pendaftaran sampai saya disetujui menjadi Merchant QR Danamon?	SLA yang diperlukan dari pendaftaran hingga berhasil menjadi Merchant QR adalah 2-3 hari kerja.
		Bagaimana Cabang tahu bahwa pendaftaran Merchant QR telah berhasil?	Untuk pendaftaran Merchant yang berhasil atau gagal, Tim QR di Kantor Pusat akan mengirimkan konfirmasi pendaftaran serta data Merchant ke PIC RSS yang telah ditunjuk. Tim Cabang dapat berkoordinasi ke PIC RSS untuk memperoleh datanya. Sedangkan untuk Gambar QR Code Merchant akan dikirimkan terpisah melalui sharing folder yang telah dapat diakses oleh masing-masing cabang sesuai dengan NIP PIC yang telah didaftarkan sebelumnya.

		<p>Apa yang Merchant akan dapatkan setelah pendaftaran Merchant QR saya disetujui oleh Bank Danamon?</p>	<p>Pertama, jika permohonan telah disetujui maka Merchant akan menerima SMS dari Bank Danamon yang menginformasikan bahwa pendaftaran berhasil sekaligus mengirimkan Merchant ID (User ID) yang berjumlah 10 digit dan Password yang berjumlah 6 digit untuk login ke Aplikasi QR Danamon. Kedua, Merchant juga akan menerima Welcome Pack Merchant QR Danamon sebagai bagian dari Layanan Merchant QR.</p>
		<p>Apakah Nasabah perlu melakukan aktivasi Merchant QR melalui aplikasi untuk menikmati layanan ini?</p>	<p>Tidak perlu, setelah menerima SMS dari Bank Danamon, Merchant sudah bisa memanfaatkan QR Danamon untuk penerimaan transaksi pembayaran menggunakan QR di Merchant.</p>
4	Aplikasi Merchant QR Danamon	<p>Apakah Aplikasi ini <i>compatible</i> untuk ponsel dengan sistem operasi IOS?</p>	<p>Tidak. Aplikasi QR Danamon hanya bisa terinstall pada ponsel dengan sistem operasi Android. Aplikasi bisa diunduh melalui Google Playstore dengan memasukkan kata kunci <b>QR Danamon</b>.</p>
		<p>Apa yang diperlukan untuk mengakses aplikasi ini?</p>	<p>Merchant hanya memerlukan User ID (Merchant ID) dan Password yang telah diterima melalui SMS ke nomor ponsel yang terdaftar. Merchant ID berjumlah <b>10 digit</b> dan berbeda dengan ID yang tertera di sticker QR yang dimiliki oleh Nasabah.</p>
		<p>Bagaimana jika Merchant QR tidak menerima SMS yang dikirimkan oleh Bank Danamon sehingga User ID dan Password tidak diterima oleh Merchant?</p>	<p>Merchant bisa menghubungi Cabang atau Hello Danamon terkait dengan hal ini untuk selanjutnya diteruskan ke Tim QR. Sebelum memberitahukan Merchant ID, Tim QR akan memastikan kebenaran nomor ponsel yang didaftarkan oleh Merchant. Jika nomor ponsel tersebut salah, maka akan dilakukan perubahan data terlebih dahulu. Jika nomor ponsel telah benar, maka Tim QR akan menginformasikan Merchant ID ke Cabang dan Hello Danamon.</p> <p>Tim Cabang juga dapat mengecek Merchant ID melalui Web Admin dengan memilih <b>Menu View Merchant</b>, kemudian memilih <b>Grup QR</b></p>

			<p><b>Danamon</b>, lalu mencari dengan kata kunci <b>Nama Merchant</b> atau <b>NMID</b> yang dapat dilihat pada sticker QR.</p>
		<p>Apa yang harus dilakukan Merchant setelah menerima Merchant ID dari Cabang atau Hello Danamon?</p>	<p>Setelah menerima Merchant ID, Merchant bisa melakukan Lupa PIN melalui Aplikasi QR Danamon, dengan langkah-langkah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Merchant membuka Aplikasi QR Danamon dan memilih fitur Lupa PIN</li> <li>Masukkan 10 digit Merchant ID yang diterima dan tunggu hingga OTP masuk melalui SMS ke nomor ponsel terdaftar</li> <li>Input OTP pada Aplikasi untuk melanjutkan proses Lupa PIN.</li> <li>Setelah OTP yang diinput terkonfirmasi benar, maka Merchant bisa membuat PIN yang baru</li> </ol> <p>Setelah PIN dibuat, maka Merchant akan langsung diarahkan masuk ke Aplikasi QR Danamon.</p>
		<p>Apa saja yang bisa dilakukan oleh Merchant melalui Aplikasi Merchant QR Danamon?</p>	<p>Melalui Aplikasi QR Danamon, Merchant bisa memantau transaksi yang masuk ke Merchant secara real time setelah Customer menyatakan transaksi sukses dan menunjukkan receipt. Merchant juga bisa melihat seluruh history transaksi yang terjadi di Merchant-nay dan total transaksi yang diterima per hari. Selain itu, Merchant juga bisa membuat QR Dinamis sendiri sesuai dengan nominal transaksi yang harus dibayarkan oleh Customer. Merchant juga bisa mengubah PIN, melihat data merchant, dan melakukan mekanisme Lupa PIN melalui aplikasi.</p>
		<p>Apakah bisa mengakses Aplikasi dari ponsel yang berbeda?</p>	<p>Bisa. Namun disarankan untuk mengaksesnya tidak secara bersamaan, karena jika diakses secara bersamaan maka salah satu ponsel akan secara langsung log-out dari Aplikasi.</p>

5	Transaksi QR Danamon	Seperti apa kategori transaksi QR yang berhasil?	Transaksi dinyatakan berhasil jika terdapat notifikasi transaksi masuk di Aplikasi QR Danamon milik Merchant, dan juga terdapat receipt sukses (tanpa ada refund) di Aplikasi pembayaran yang digunakan Customer.
		Apa yang harus dilakukan jika status transaksi QR hanya sukses pada aplikasi Customer namun tidak tercatat di Aplikasi Merchant QR Danamon?	Merchant bisa menghubungi Cabang atau Hello Danamon terkait dengan hal ini untuk selanjutnya diteruskan ke Tim QR. Tim QR akan mengecek transaksi tersebut di back office dan juga memastikannya ke switching. Setelah diketahui status transaksinya, maka Tim QR akan menginformasikan kembali ke Cabang dan Hello Danamon untuk diteruskan ke Merchant.
6	Settlement Hasil Transaksi QR	Kapan hasil transaksi QR akan dikreditkan ke Rekening <i>settlement</i> Merchant?	<p>Transaksi QR yang terjadi di Merchant akan dikreditkan ke rekening <i>settlement</i> Merchant sebagaimana berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk transaksi dengan sumber dana rekening dan uang elektronik akan mengikuti skema dibawah ini : <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengkreditan ke Rekening Settlement atas Transaksi yang dilakukan sampai dengan pukul 14:00 WIB akan dilakukan di hari yang sama</li> <li>Pengkreditan ke Rekening Settlement atas Transaksi yang dilakukan di atas pukul 14:00 WIB akan dilakukan pada H+1.</li> </ul> </li> <li>Untuk transaksi dengan sumber dana kartu kredit dan transaksi cross border akan dikreditkan pada H+1</li> </ol>
		Berapa kali pengkreditan dana settlement yang diterima oleh Merchant dalam 1 hari ?	<p>3 kali, dengan skema sebagaimana berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengkreditan ke-1 untuk transaksi H-1 pukul 14.00 – 23.30, dan transaksi dengan sumber dana kartu kredit yang terjadi di H-1 pukul 00.00 – 24.00 akan dilakukan sekitar pukul 10.00 – 11.00</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengkreditan ke-2 untuk transaksi H-1 pukul 23.30 – 24.00 dan transaksi di hari H pukul 00.00 – 10.00, dilakukan di sekitar pukul 15.00 – 16.00</li> <li>• Pengkreditan ke-3 untuk transaksi pukul 10.00 – 14.00, akan dilakukan di sekitar pukul 19.00 – 20.00</li> </ul>
		<p>Bagaimana Merchant mengidentifikasi pengkreditan atas transaksi QRIS di mutasi rekening settlement ?</p>	<p>Merchant dapat mengidentifikasi pengkreditan transaksi QRIS dengan melihat deskripsi mutasi sebagaimana berikut :</p> <p>F-QR-YYYYMMDD-MID-NamaMerchant</p> <p>Adapun, penjelasan atas deskripsi tersebut adalah sebagaimana berikut :</p> <p>F-QR : identifier atas settlement transaksi QRIS</p> <p>YYYYMMDD : tanggal transaksi</p> <p>MID : Merchant Id yang tercatat di sistem QRIS Danamon</p> <p>NamaMerchant : Nama merchant yang tercatat di sistem QRIS Danamon</p>
		<p>Bagaimana jika hasil transaksi belum diterima Merchant ?</p>	<p>Merchant bisa menghubungi Cabang atau Hello Danamon terkait dengan hal ini untuk selanjutnya diteruskan ke Tim QR dan E-Channel Service.</p>
<b>7</b>	<b>Lain-Lain</b>	<p>Bagaimana cara melakukan registrasi Merchant melalui Web Admin?</p>	<p>Berikut ini adalah langkah-langkah melakukan registrasi Merchant melalui Web Admin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sebelum melakukan registrasi, mohon dipastikan agar PIC yang ditugaskan untuk mendaftarkan Merchant sudah memiliki akses ke Web Admin.</li> <li>b. Jika telah memiliki akses, PIC bisa mengakses Web Admin melalui Aplikasi Google Chrome dan input link <a href="https://dwallet.danamon.co.id">https://dwallet.danamon.co.id</a></li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Jika sudah berhasil mengakses link, PIC bisa input NIP dan Password sesuai NT.</li> <li>d. Jika sudah berhasil login, PIC bisa memilih Menu <b>Register Merchant</b> dan mengisi seluruh data Merchant. PIC wajib memastikan data yang diinput telah sesuai dengan yang ada pada form. Kesalahan dalam proses registrasi sepenuhnya menjadi tanggung jawab PIC.</li> <li>e. Setelah selesai input data, PIC bisa mendownload data Merchant melalui Menu <b>Generate PTEN File</b> dan memilih seluruh merchant yang telah didaftarkan.</li> <li>f. Download data Merchant dan kemudian selesaikan proses download dengan klik tombol <b>Selesai</b>.</li> <li>g. Data yang berhasil di-download bisa diakses di Folder Download masing-masing PIC dan dikirimkan ke BSM untuk diteruskan ke PIC RSS.</li> </ul>
		<p>Bagaimana cara mendaftarkan PIC Cabang agar dapat mengakses Web Admin?</p>	<p>Pendaftaran akses ke Web Admin bisa dilakukan oleh masing-masing cabang melalui UIM, dengan memerhatikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Yang dapat mendaftar hanya <b>SSO</b> atau <b>Teller</b></li> <li>b. Fungsi yang dipilih adalah <b>Maker</b></li> <li>c. Aplikasi yang dipilih adalah <b>D-Wallet</b></li> </ul> <p>Jika terdapat kendala saat mendaftar, Cabang dapat menghubungi Tim User Admin Common-file. Mohon diperhatikan juga bahwa setelah didaftarkan, Tim User Admin perlu melakukan approval terhadap request dari Cabang, sehingga Cabang perlu menunggu approval dan tidak bisa langsung mencoba login ke Web Admin setelah input di UIM.</p>

		<p>Bagaimana caranya melakukan download ulang data Merchant agar data tersebut diterima oleh Tim QR KP?</p>	<p>Untuk melakukan hal ini, PIC yang melakukan registrasi bisa login ke Web Admin dan memilih Menu <b>Generate PTEN File</b>. Jika masih ada data merchant di menu tersebut, PIC bisa memilih data merchant dan memproses data tersebut untuk di-download. Saat download telah berhasil, PIC bisa klik tombol <b>selesai</b> agar data terkirim ke Kantor Pusat.</p>
		<p>Apa yang harus dilakukan cabang jika Nasabah ingin melakukan perubahan data Merchant?</p>	<p>Tim Cabang dapat mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir perubahan data Merchant yang telah disosialisasikan ke seluruh cabang. Setelah form terisi dan ditandatangani Nasabah dan Tim Cabang, maka form wajib dikirimkan ke Tim QR KP melalui email <a href="mailto:qr.danamon@danamon.co.id">qr.danamon@danamon.co.id</a>. Perubahan data Merchant akan dilakukan di KP oleh Tim QR.</p>