

## TANYA JAWAB (FAQ) LAYANAN D-BANK PRO

### A. UMUM

1. Apa yang dimaksud dengan Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO adalah layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Danamon kepada Nasabah selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, serta dapat diakses oleh Nasabah, melalui aplikasi (mobile application) atau website dengan menggunakan jaringan internet pada telepon seluler/handphone atau computer/tablet pada situs (<https://www.dbank.co.id>)
2. Apa yang membedakan antara Layanan D-Bank dengan Layanan D-Bank PRO?  
Sebelumnya Layanan D-Bank hanya tersedia untuk versi mobile, sedangkan saat ini Layanan D-Bank PRO tersedia dan dapat diakses oleh Nasabah melalui aplikasi (mobile application) atau website.
3. Bagaimana cara mengakses Layanan D-Bank PRO berbasis mobile application?  
Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dapat diunduh melalui Playstore dan Appstore pada telepon selular. Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dapat digunakan dengan minimum iOS 11.4.1 dan minimum Android 5.0.1.
4. Bagaimana cara mengakses Layanan D-Bank PRO berbasis website?  
Layanan D-Bank PRO berbasis website dapat diakses melalui situs <https://www.dbank.co.id> menggunakan web browser sesuai dengan ketentuan Bank. Layanan D-Bank PRO berbasis website dapat digunakan dengan minimum Google Chrome 70.0.3538, Mozilla Firefox 64.0.2, Safari 12, Internet Explorer 11.0.80, MS Edge 41.16299.15.
5. Apa yang harus dilakukan Nasabah yang sebelumnya telah memiliki akun e-channel (Danamon Online Banking dan/atau D-Bank)?  
Nasabah cukup melakukan aktivasi kembali pada aplikasi / platform baru Layanan D-Bank PRO dan untuk selanjutnya dapat menggunakan layanan dan fitur-fitur Layanan D-Bank PRO seperti biasa.
6. Bagaimana cara mendapatkan bantuan?  
Jika Nasabah membutuhkan bantuan seperti kendala teknis saat penggunaan aplikasi D-Bank PRO, Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon di nomor: **1-500-090** atau email: **hellodanamon@danamon.co.id**

7. Apa yang harus dilakukan jika lupa Password Layanan D-Bank PRO?  
Hubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk melakukan reset password atau melalui Layanan D-Bank PRO. Jika melalui Hello Danamon, password sementara (hanya berlaku dalam 24 jam) akan dikirimkan melalui SMS ke nomor telepon selular yang terdaftar pada sistem Danamon. Lakukan login melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile atau Layanan D-Bank PRO berbasis website menggunakan Password Sementara dan anda akan diminta untuk melakukan perubahan Password. Jika menggunakan D-Bank PRO, Nasabah bisa mengakses menu 'Lupa Password' yang ada di menu login screen.
8. Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah password Layanan D-Bank PRO?
  - Masukkan User ID/Alamat Email dan Password Layanan D-Bank PRO dan klik Login pada Layanan D-Bank PRO berbasis website atau Layanan D-Bank PRO berbasis mobile
  - Pilih menu ganti password
  - Masukkan password saat ini
  - Masukkan password baru anda dan konfirmasi password baru
  - Password Layanan D-Bank PRO telah terganti
9. Apa yang harus dilakukan jika lupa mPIN atau mPIN terblokir?  
Hubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk melakukan reset mPIN. Lakukan login melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dan lakukan verifikasi nomor handphone yang terdaftar pada sistem Danamon dengan mengirimkan SMS sesuai format yang telah disediakan lalu membuat mPIN baru.
10. Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah no. telepon selular?  
Hubungi Hello Danamon 1-500-090 atau kunjungi Cabang Danamon terdekat untuk perubahan no. telepon selular atau Nasabah bisa melakukan perubahan nomor telepon selularnya melalui D-Bank PRO dengan mengakses menu "Profil" kemudian menuju ke sub-menu "Ubah Data Diri"
11. Apakah aman menggunakan Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO dibuat dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan informasi pribadi dan keuangan Nasabah:
  - Layanan D-Bank PRO dibuat menggunakan sistem keamanan terkini.
  - Untuk dapat masuk ke Layanan D-Bank PRO dan bertransaksi, Nasabah harus memasukkan User ID/Alamat Email dan Password yang hanya diketahui oleh Nasabah.
  - Jika Password yang dimasukkan salah sebanyak tiga kali berturut-turut, maka akses Layanan D-Bank PRO akan diblokir untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
  - Setiap transaksi finansial harus menggunakan Software Token/mPIN yang valid.

- Jika tidak terdapat aktivitas selama lima menit, sistem secara otomatis akan mengakhiri (logout) akses Nasabah untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.
- Tips-tips utk keamanan bertransaksi melalui Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dapat dilihat oleh Nasabah pada Ringkasan Informasi produk D-Bank PRO pada website Bank Danamon di link berikut: <https://www.danamon.co.id/id/E-Banking/Personal/D-Bank/Apps-RIP-D-Bank-PRO/>

## 12. Kemana Pengguna dapat menyampaikan keluhan dan saran?

Pengguna dapat mengajukan pengaduan atas produk/layanan perbankan secara lisan maupun secara tertulis melalui kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon yang dapat diakses 24/7 melalui telepon di 1-500-090 atau melalui surat elektronik (e-mail) di [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id).

Prosedur mengenai layanan pengaduan nasabah dapat diakses melalui website <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>.

## B. REGISTRASI / AKTIVASI

### 1. Apa perbedaan antara registrasi dan aktivasi Layanan D-Bank PRO?

Registrasi Layanan D-Bank PRO adalah proses yang harus dilakukan oleh pengguna baru Layanan D-Bank PRO agar dapat menggunakan Layanan D-Layanan Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile. Aktivasi Layanan D-Bank PRO adalah proses yang harus dilakukan khusus oleh pengguna yang telah terdaftar sebelumnya dalam layanan e-channel Danamon (Danamon Online Banking dan/atau D-Bank) agar dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.

### 2. Provider apa saja yang dapat digunakan untuk dapat melakukan registrasi/ aktivasi D-Bank PRO?

Saat ini, provider yang bisa melakukan registrasi/ aktivasi D-Bank PRO adalah provider lokal (Indonesia) diantaranya Telkomsel, XL Axiata, Indosat Ooredoo, Smartfren, dan Tri

### 3. Apakah Nasabah harus memiliki pulsa untuk melakukan registrasi/ aktivasi D-Bank PRO?

- Untuk registrasi/ aktivasi D-Bank PRO menggunakan Android, Nasabah tidak perlu memiliki pulsa. Nasabah harus memastikan bahwa nomor yang digunakan aktif agar dapat menerima SMS OTP.
- Sedangkan untuk registrasi/ aktivasi D-Bank PRO menggunakan iOS, Nasabah perlu memiliki pulsa untuk dapat mengirimkan SMS Verifikasi.

4. Bagaimana jika Nasabah yang berada di luar negeri ingin melakukan registrasi/ aktivasi D-Bank PRO?
  - Untuk registrasi/ aktivasi D-Bank PRO menggunakan Android, Nasabah harus memastikan bahwa nomor handphone yang digunakan adalah provider Indonesia, aktif, dan dapat menerima SMS/Telephone (*roaming*).
  - Untuk registrasi/ aktivasi D-Bank PRO menggunakan iOS, Nasabah harus berada di Indonesia untuk melakukan registrasi/ aktivasi D-Bank PRO.
  
5. Apakah Nasabah dapat langsung menggunakan Layanan D-Layanan Bank PRO berbasis mobile dan Layanan D-Bank PRO berbasis website setelah melakukan Registrasi/Aktivasi?

Nasabah dapat langsung menggunakan dan bertransaksi di Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile segera setelah proses registrasi/aktivasi pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile berhasil dilakukan.
  
6. Bagaimana cara melakukan perubahan perangkat smartphone untuk menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile?

Nasabah harus melakukan aktivasi ulang pada perangkat *smartphone* baru dengan langkah di bawah ini:

  - Masukkan User ID/Alamat Email dan Password Layanan D-Bank PRO dan klik Login pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile
  - Lakukan verifikasi nomor handphone yang terdaftar pada sistem Danamon dengan mengirimkan SMS sesuai format yang telah disediakan
  - Masukkan mPIN
  - Aktivasi ulang selesai dan software token telah terdaftar

### C. SOFTWARE TOKEN

1. Apa yang dimaksud dengan Software Token?

Software Token adalah fungsi/fitur yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token berupa Challenge Response maupun One Time Password (OTP) untuk dimasukkan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website sebagai otorisasi transaksi sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website.
  
2. Kapan saya memerlukan Software Token untuk bertransaksi?

Software Token digunakan untuk bertransaksi melalui Layanan D-Bank PRO berbasis website (internet banking).

3. Dimanakah Software Token dapat diakses?  
Software Token dapat diakses melalui Aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Playstore (Android) dan Appstore (iOS).
4. Bagaimana cara melakukan Aktivasi Software Token?  
Software Token akan secara otomatis aktif ketika Nasabah melakukan Pendaftaran atau Aktivasi Aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis mobile pada telepon selular Nasabah.
5. Mengapa Kode Verifikasi tidak diterima?  
Pastikan nomor telepon selular yang terdaftar pada sistem Danamon adalah nomor telepon selular aktif yang digunakan. Untuk perubahan nomor telepon selular, dapat dilakukan melalui Hello Danamon atau Cabang Danamon.
6. Mengapa saya tidak dapat melihat fungsi/fitur Software Token di Layanan D-Bank PRO?  
Fitur Software Token tidak akan terlihat jika Nasabah belum melakukan registrasi/aktivasi ulang pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile di *smartphone* Nasabah. Jika Nasabah sudah melakukannya, maka icon Software Token akan terlihat pada layar Login pada bagian bawah layar. Untuk panduan jelas maka dapat melihat pada halaman Informasi Produk Layanan D-Bank PRO.
7. Apakah Software Token perlu memiliki koneksi internet yang aktif untuk dapat digunakan?  
Ya, Software Token menghasilkan Kode Rahasia Token secara online sehingga harus memiliki koneksi internet yang aktif di *smartphone*.
8. Bagaimana cara menggunakan Software Token?  
Nasabah harus memasukkan mPIN yang telah dibuat pada saat registrasi/aktivasi ulang Layanan D-Bank PRO. Setelah itu Software Token dapat menghasilkan APPLI 1 dan APPLI 2 yang perlu dimasukkan oleh Nasabah pada transaksi di Layanan D-Bank PRO berbasis website sesuai dengan instruksi yang diberikan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website.
9. Apakah APPLI 1 pada Software Token?  
APPLI 1 adalah Kode Rahasia Token yang dapat dihasilkan dari Software Token untuk kemudian dimasukkan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan Kode Rahasia Token. Contoh transaksi pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan APPLI 1 adalah transfer ke tujuan yang telah terdaftar, pembayaran ke tujuan yang telah terdaftar dan lain-lain.
10. Apakah APPLI 2 pada Software Token?  
APPLI 2 adalah Kode Rahasia Token berupa kode challenge yang harus dimasukkan ke dalam Software Token sesuai dengan instruksi dari Layanan D-Bank PRO berbasis

website, yang secara sistem menghasilkan kode response yang harus dimasukkan pada aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis website untuk melanjutkan transaksi perbankan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan Kode Rahasia Token. Contoh transaksi pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan APPLI 2 adalah transfer ke tujuan yang belum terdaftar, pembayaran ke tujuan yang belum terdaftar dan lain-lain.

11. Berapa lama masa berlaku Kode Rahasia Token APPLI 1/APPLI 2?

Untuk alasan keamanan, masa berlaku Kode Rahasia Token APPLI 1/APPLI 2 adalah 5 (lima) menit.

12. Bagaimana jika Software Token terkunci / terblokir, karena tiga kali melakukan kesalahan memasukkan mPIN atau APPLI 1/APPLI 2?

Jika Software Token terkunci/terblokir karena kesalahan tiga kali berturut-turut, Nasabah harus menghubungi Hello Danamon untuk reset mPIN dan melakukan aktivasi ulang untuk membuat dan mengaktifkan mPIN dan Software Token baru.

13. Apa yang harus dilakukan jika Nasabah mengubah nomor telepon selular setelah melakukan registrasi/aktivasi ulang Layanan D-Bank PRO?

Jika menggunakan *smartphone* yang sama, maka dapat tetap menggunakan Layanan D-Bank PRO yang telah didaftarkan sebelumnya namun disarankan untuk tetap mengubah / melakukan pengkinian data melalui cabang.

Jika Nasabah tidak memberitahukan Bank atas perubahan nomor telepon selular maka Nasabah tidak akan menerima informasi mengenai status Transaksi Finansial yang telah dilakukan oleh Nasabah dan informasi terkait Layanan D-Bank PRO lainnya.

## D. TRANSAKSI

1. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada Layanan D-Bank PRO?

Layanan D-Bank PRO memiliki beragam transaksi untuk mempermudah dan memenuhi kebutuhan anda. Daftar transaksi dapat dilihat Nasabah pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

2. Kapan transfer ke rekening Danamon dapat dilakukan?

Transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang sama dapat dilakukan selama 24 jam, sedangkan transfer ke rekening Danamon dengan mata uang yang berbeda dapat dilakukan pada hari kerja pukul 00.00 WIB – 19.00 WIB.

3. Kapan transfer valas ke rekening bank lain dapat dilakukan?

Transaksi dapat dilakukan pada hari kerja dari pukul 09.00 WIB - pukul 15.00 WIB.

4. Apakah transfer ke Danamon dalam mata uang yang berbeda dapat dilakukan untuk semua jenis valuta?

Fitur ini hanya tersedia untuk mata uang sesuai dengan produk tabungan/giro yang tersedia pada Danamon (contoh: IDR, USD, SGD, AUD, NZD, EUR, GBP, CNY, HKD, CAD, SAR).

**Contoh transaksi yang diperbolehkan:** Transfer dari rekening USD ke USD, transfer dari rekening USD ke AUD, transfer dari rekening IDR ke USD dalam CIF yang sama, transfer dari rekening IDR ke AUD dalam CIF yang sama.

**Contoh transaksi yang tidak diperbolehkan:** Transfer dari rekening IDR ke USD dengan CIF berbeda, transfer dari IDR ke AUD dengan CIF berbeda.

5. Apakah ada ketentuan khusus mengenai pembatasan nominal transfer dari rekening IDR ke valas dalam CIF yang sama?

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia, transaksi pembelian valuta asing terhadap rupiah oleh Nasabah kepada Bank tanpa disertai *Underlying Transaksi* hanya dapat dilakukan paling banyak sebesar USD 25.000,00 (dua puluh lima ribu dollar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan per Nasabah.

Batas pembelian valuta asing terhadap rupiah tanpa disertai *Underlying Transaksi* ini memperhitungkan seluruh transaksi pembelian valuta asing terhadap rupiah yang dilakukan oleh Nasabah pada seluruh channel Bank. Jika Nasabah telah mencapai batas maksimum pembelian valuta asing terhadap rupiah tersebut, maka Nasabah dapat melakukan transaksi pembelian valuta asing terhadap rupiah melalui cabang dengan mengikuti ketentuan mengenai transaksi valuta asing terhadap rupiah, antara lain dengan melampirkan *Underlying Transaksi*.

6. Apakah dapat dilakukan transaksi mendatang dan rutin untuk transfer dalam valuta yang berbeda ke rekening Danamon dan transfer valas ke rekening bank lain?

Tidak, hanya transaksi sekarang yang dapat dilakukan untuk transfer dalam valuta yang berbeda ke rekening Danamon dan transfer valas ke rekening bank lain.

7. Berapa batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO per transaksi?

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

8. Berapa batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO per hari?

Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

9. Apakah Nasabah dapat menggunakan rekening gabungan untuk Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah dapat melakukan registrasi menggunakan rekening gabungan, baik "gabungan atau" maupun "gabungan dan".  
Nasabah dengan rekening "gabungan atau" dapat melakukan transaksi finansial dan non-finansial melalui Layanan D-Bank PRO seperti rekening tabungan (CASA) lainnya, tetapi nasabah dengan "rekening dan" tidak dapat melakukan transaksi finansial melalui Layanan D-Bank PRO.
10. Apakah Nasabah dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO jika Kartu Debit/ATM terblokir?  
Nasabah tidak dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO jika Kartu Debit/ATM terblokir. Nasabah harus mengunjungi cabang terdekat untuk membuka Kartu Debit/ATM yang terblokir sebelum dapat menggunakan Layanan D-Bank PRO kembali.
11. Apakah ada aturan tertentu dalam memasukkan data transaksi pada Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah tidak diperbolehkan untuk menggunakan enam karakter spesial berikut pada jenis data transaksi apapun " ` ; < > -  
Karakter ini tidak diperbolehkan untuk menjaga keamanan Layanan D-Bank PRO dari ancaman oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
12. Layanan transfer apa saja yang tersedia untuk Nasabah pada Layanan D-Bank PRO?  
Layanan transfer yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO adalah transfer Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA), SKN, RTGS, dan BI Fast.
13. Kapan transaksi transfer SKN dan RTGS dapat dilakukan?  
Transaksi SKN dan RTGS dapat dilakukan selama jam operasional yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia. Transaksi yang dikirim di luar jam operasional atau pada hari libur akan diproses dan didebit pada hari kerja berikutnya.
14. Apakah ada batas waktu transaksi untuk layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima) dan BI Fast?  
Tidak, layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima) dan BI Fast tersedia 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
15. Apakah keuntungan menggunakan layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO/Prima)?  
Dengan layanan transfer Online (ATM Bersama/ALTO Prima), dana akan langsung diterima pada rekening penerima setelah transaksi dikirimkan dan nama penerima akan ditampilkan untuk dikonfirmasi sebelum transaksi dikirimkan.



16. Apa yang harus Nasabah lakukan jika sedang melakukan transaksi finansial, komputer / telepon seluler Nasabah mendadak mati atau koneksi dengan Layanan D-Bank PRO terputus?

Untuk memastikan apakah transaksi tersebut berhasil atau tidak, Nasabah dapat melakukan pengecekan melalui mutasi rekening Nasabah pada Layanan D-Bank PRO atau Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon.

17. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan transaksi finansial?

Setiap kali Nasabah melakukan transaksi finansial melalui Layanan D-Bank PRO, Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi. Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.

18. Apa yang dimaksud dengan D-Cash?

D-Cash adalah fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu di mesin ATM Danamon bertanda D-Cash, ATM Bank Lain berlogo PRIMA\*, dan Indomaret\*\* dengan melakukan reservasi terlebih dahulu pada Layanan D-Bank PRO berbasis website dan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.

\*saat ini ATM Bank Lain yang bekerja sama dengan Bank Danamon untuk D-Cash adalah ATM Bank BNI dan ATM Bank CIMB Niaga. dan ATM Bank yang bekerja sama untuk D-Cash ini akan terus bertambah secara bertahap kedepannya

\*\*Saat ini Merchant yang bekerja sama dengan Bank Danamon untuk D-Cash adalah Indomaret. Merchant yang bekerja sama untuk D-Cash ini akan terus bertambah. Nasabah dapat melakukan penarikan tunai via Merchant sesuai dengan nama Merchant yang muncul pada pilihan 'Jenis Penarikan'

19. Berapa limit maksimum Tarik Tunai Tanpa Kartu?

- Limit maksimum per transaksi adalah Rp1.000.000,-
- Limit maksimum harian adalah Rp5.000.000,- dan akan diperhitungkan ke dalam limit transaksi harian.

20. Bagaimana cara Nasabah melakukan aktivasi rekening dormant di Layanan D-Bank PRO?


- Nasabah login D-Bank PRO
- Nasabah klik menu 'Rekening'
- Nasabah klik salah satu rekening dengan status 'Dormant'
- Nasabah menyetujui pernyataan yang ada
- Nasabah input mPIN/APPL1
- Nasabah akan mendapatkan pop-up message

## E. BI FAST

1. Apakah yang dimaksud dengan layanan BI Fast pada Layanan D-Bank PRO?

BI Fast adalah proses transfer dana dari rekening Nasabah yang ada di Bank Danamon ke Nasabah bank lain yang termasuk dalam peserta BI Fast dengan menggunakan nomor rekening atau nomor telepon seluler atau alamat email yang telah ditautkan dengan

PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta

merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan 

nomor rekeningnya dan telah terdaftar di bank lain dalam mata uang Rupiah, dimana dana akan diterima secara langsung pada rekening penerima.

2. Fitur BI Fast apa saja yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO?  
Fitur BI Fast yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO, antara lain:
  - Pengaturan BI Fast (Daftar Proxy BI Fast, Ubah Proxy BI Fast, Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast, dan Porting Proxy BI Fast)
  - Transfer BI Fast
3. Bagaimana cara mengakses menu 'Pengaturan BI Fast'?
  - Pilih menu 'Profil'
  - Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
  - Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan detailnya
4. Apa saja yang dapat dilakukan Nasabah pada menu 'Pengaturan BI Fast'?  
Nasabah dapat melihat daftar Proxy BI Fast yang terdaftar di Bank Danamon dan bank lain, Daftar nomor handphone dan/atau email sebagai Proxy BI Fast, Ubah nomor rekening terdaftar di Proxy BI Fast, Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast, dan Porting Proxy BI Fast dari bank lain.
5. Apa yang dimaksud dengan Proxy BI Fast?  
Proxy adalah alias terhadap nomor rekening Nasabah yang ditautkan pada nomor handphone atau alamat email.
6. Apakah Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain juga akan ditampilkan pada daftar informasi Proxy BI Fast di menu Pengaturan BI Fast?  
Ya, informasi Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain juga dapat ditampilkan jika Proxy bank lain tersebut terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank Danamon. Nomor Identitas Nasabah yang dimaksud adalah Nomor Identitas Nasabah yang terdapat pada KTP, KTP Sementara, Paspor, dan KITAS.
7. Apa yang dimaksud dengan Daftar Proxy BI Fast?  
Daftar Proxy BI Fast adalah proses pendaftaran nomor handphone dan/atau alamat email Nasabah yang terdaftar dalam sistem Bank Danamon sebagai alias untuk nomor rekening Nasabah di Bank Danamon.
8. Apakah manfaat yang didapat jika Nasabah mendaftarkan Proxy BI Fast?  
Rekening Nasabah yang ditautkan kepada Proxy BI Fast akan dapat menerima transfer dana dari bank lain melalui layanan BI Fast.

9. Bagaimana cara melakukan Daftar Proxy BI Fast?

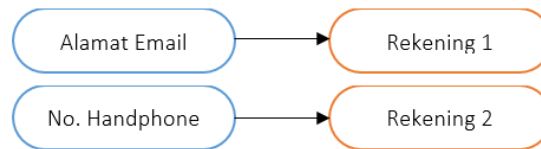
- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI Fast Nasabah
- Pilih tombol 'Daftar BI Fast' yang terdapat pada Proxy nomor handphone atau alamat email yang terdaftar di sistem Bank Danamon (tombol akan muncul jika nomor handphone dan/atau alamat email Nasabah belum terdaftar sebagai Proxy BI Fast)
- Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
- Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor handphone atau alamat email (sesuai dengan Proxy yang ingin didaftarkan)
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

10. Apa yang harus dilakukan Nasabah jika ternyata nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di sistem Bank Danamon tidak sesuai dengan nomor handphone dan/atau alamat email yang dipakai oleh Nasabah?

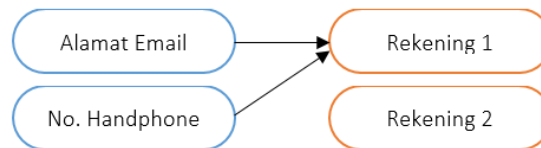
Nasabah dapat melakukan pengkinian data terlebih dahulu melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) atau melalui Cabang Bank Danamon.

11. Apakah Nasabah dapat menautkan satu nomor rekening Bank Danamon ke lebih dari satu Proxy yang terdaftar di Bank Danamon?

Satu Proxy (nomor telepon selular atau alamat email) Nasabah hanya dapat ditautkan ke satu nomor rekening Bank Danamon, namun satu nomor rekening Bank Danamon dapat ditautkan ke satu atau lebih Proxy (nomor telepon selular dan alamat email) Nasabah, seperti pada contoh diagram berikut.



Contoh A: 1 Proxy ditautkan untuk 1 Rekening



Contoh B: 2 Proxy ditautkan untuk 1 Rekening

12. Apakah yang dimaksud dengan Ubah Proxy BI Fast?

Ubah Proxy BI Fast adalah proses pengubahan nomor rekening yang ditautkan dengan Proxy nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di Bank Danamon.

13. Bagaimana cara melakukan pengubahan Proxy BI Fast?

- Pilih menu 'Profil'

- Jenis *Setting/Pengaturan* yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI Fast Nasabah
- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI Fast yang terdaftar di Bank Danamon
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Ubah'
- Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

14. Apakah Nasabah dapat mengubah nomor handphone dan/atau alamat email melalui menu ubah Proxy BI Fast?

Tidak, perubahan nomor handphone dan/atau alamat email hanya dapat dilakukan melalui Hello Danamon (1-500-090 atau [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)) atau melalui Cabang Bank Danamon.

15. Apa yang dimaksud dengan Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast?

Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast adalah proses penghapusan Proxy nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar di Bank Danamon.

16. Bagaimana cara melakukan Hapus/*Unreg* Proxy BI Fast?

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting/Pengaturan* yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI Fast Nasabah
- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI Fast yang terdaftar di Bank Danamon
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Hapus/*Unreg*'
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

17. Apa yang akan terjadi jika Nasabah menghapus/*unreg* Proxy BI Fast?

Proxy Nasabah tersebut tidak lagi tersimpan di dalam sistem BI Fast dan tidak dapat menjadi tujuan pengiriman dana dari bank lain yang dilakukan melalui layanan BI Fast.

18. Dapatkah Nasabah mendaftarkan kembali Proxy BI Fast yang sebelumnya sudah pernah dihapus/*unreg*?

Ya, Nasabah dapat mendaftarkan kembali Proxy nomor handphone dan/atau alamat email yang sebelumnya sudah pernah dihapus/*unreg*.

19. Apa yang dimaksud dengan Porting Proxy BI Fast?

Porting Proxy BI Fast adalah proses pemindahan Proxy yang terdaftar di bank lain ke Bank Danamon.

20. Bagaimana cara melakukan Porting Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain?

- Pilih menu 'Profil'
- Jenis *Setting*/Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
- Pilih 'Pengaturan BI Fast' untuk menampilkan daftar informasi Proxy BI Fast Nasabah
- Pilih tombol 'Ubah' yang terdapat pada Proxy BI Fast yang terdaftar di bank lain
- Layar detail Proxy akan muncul, kemudian pilih tombol 'Pindahkan ke Danamon'
- Pilih nomor rekening Bank Danamon yang ingin ditautkan dengan Proxy tersebut
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

21. Apakah ada syarat tertentu untuk melakukan Porting Proxy BI Fast dari bank lain?

Berikut syarat untuk melakukan Porting Proxy bank lain ke Bank Danamon:

- Proxy bank lain terdaftar atas Nomor Identitas Nasabah yang sama dengan Nomor Identitas Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank Danamon
- Data nomor handphone dan/atau alamat email pada Proxy yang terdaftar di bank lain sama dengan data nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar pada sistem Bank Danamon
- Jika data nomor handphone dan/atau alamat email pada Proxy yang terdaftar di bank lain berbeda dengan data nomor handphone dan/atau alamat email yang terdaftar pada sistem Bank Danamon, maka Nasabah hanya akan dapat melihat data Proxy tersebut tanpa bisa melakukan Porting Proxy ke Bank Danamon

22. Apakah Nasabah akan mendapatkan notifikasi atas transaksi Daftar Proxy BI Fast, Ubah Proxy BI Fast, Hapus/Unreg Proxy BI Fast, dan Porting Proxy BI Fast?

Ya, Bank Danamon akan mengirimkan email notifikasi ke alamat email Nasabah yang terdaftar di Bank Danamon atas transaksi Daftar Proxy BI Fast, Ubah Proxy BI Fast, Hapus/Unreg Proxy BI Fast, dan Porting BI Fast yang berhasil dan juga *push notification* yang dapat dilihat pada perangkat Nasabah dan pada Layanan D-Bank PRO.

23. Bagaimana cara melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI Fast?

- Pilih menu 'Transfer'
- Pada layar 'Transfer Rupiah', pilih 'Rekening Sumber Dana' dan 'Tujuan Transfer' ke nomor rekening atau nomor handphone atau alamat email penerima di bank lain
- Jika Nasabah memilih 'nomor rekening' sebagai tujuan transfer, maka Nasabah harus memilih layanan transfer yang ingin digunakan
- Jika Nasabah memilih 'nomor handphone' atau 'alamat email' sebagai tujuan transfer, maka layanan transfer akan default secara otomatis ke 'BI Fast'
- Masukkan Jumlah dan Pesan (jika ada)
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

24. Apakah Nasabah harus mendaftarkan nomor handphone dan/atau alamat email sebagai Proxy BI Fast untuk dapat melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI Fast? Tidak, Nasabah tidak perlu mendaftarkan nomor handphone dan/atau alamat email sebagai Proxy BI Fast untuk melakukan transfer dana ke bank lain melalui layanan BI Fast.
25. Dapatkah Nasabah melakukan transfer dana melalui BI Fast ke sesama Nasabah Bank Danamon atau melakukan transfer dana melalui BI Fast ke bank lain yang bukan merupakan peserta BI Fast? Tidak, layanan BI Fast hanya berlaku untuk transfer dana ke bank lain yang merupakan peserta BI Fast.
26. Apakah Nasabah dapat melihat bukti transaksi transfer dana melalui BI Fast yang telah dilakukan? Nasabah dapat melihat histori transaksi atas transaksi transfer BI Fast yang telah dilakukan pada menu 'Histori Transaksi' yang terdapat di Layanan D-Bank PRO. Selain itu, email notifikasi akan dikirimkan ke alamat email Nasabah yang terdaftar di Bank Danamon atas transaksi transfer BI Fast dan juga *push notification* yang dapat dilihat pada perangkat Nasabah dan pada Layanan D-Bank PRO.
27. Berapa batasan nominal untuk transaksi transfer BI Fast melalui Layanan D-Bank PRO per transaksi? Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.
28. Berapa batasan nominal untuk transaksi transfer BI Fast melalui Layanan D-Bank PRO per hari? Detail terkait batasan nominal untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dapat mengacu pada RIP (Ringkasan Informasi Produk) atau pada Halaman Biaya Transaksi D-Bank PRO yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Danamon Corporate Website.

## F. KARTU DEBIT

1. Fitur Kartu Debit apa saja yang terdapat di Layanan D-Bank PRO? Saat ini, fitur Kartu Debit yang terdapat di Layanan D-Bank PRO meliputi:

### **Kartu Debit Fisik**

- Lihat Detail Kartu Debit (Full No. Kartu)
- Blokir/Buka Blokir Kartu Debit
- Ubah PIN
- Ubah Rekening Utama
- Ubah Rekening Terhubung

- Aktivasi Kartu Debit
- Request Kartu Debit Fisik (Kedaluwarsa/Baru)

### **Kartu Debit Virtual**

- Lihat Detail Kartu Debit (Full No. Kartu, CVV, dan expiry date)
  - Blokir/Buka Blokir Kartu Debit
  - Ubah Limit Debit Online
2. Bagaimana cara mengakses menu 'Pengaturan Kartu Debit' di Layanan D-Bank PRO?
    - Nasabah login ke D-Bank PRO
    - Nasabah klik menu 'Profil'
    - Nasabah klik menu 'Pengaturan Kartu Debit'
    - Nasabah pilih salah satu kartu debit yang tersedia baik status 'Aktif', 'Terblokir Sementara', dan/atau 'Terblokir Permanen'
  3. Ada berapa jenis blokir dalam menu 'Pengaturan Kartu Debit'?
    - Blokir sementara yaitu pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon melalui D-Bank PRO selama periode tertentu sesuai dengan kebutuhan Nasabah.
    - Blokir permanen yaitu pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon melalui D-Bank PRO secara permanen dan seterusnya sehingga kartu tersebut sudah tidak dapat digunakan oleh Nasabah.
  4. Apakah yang perlu diperhatikan dalam melakukan penggantian rekening utama?
    - Untuk mengganti rekening utama, rekening tersebut harus sudah terhubung (*link*) ke dalam kartu debit yang dipilih
    - Jika belum dihubungkan, maka Nasabah bisa menghubungkan rekening melalui menu 'Rekening Terhubung'
  5. Berapa maksimal rekening terhubung dalam satu kartu debit?  
Nasabah hanya bisa menghubungkan maksimal 15 rekening dalam satu kartu debit (termasuk rekening utama)
  6. Apakah yang dimaksud dengan rekening utama?  
Rekening utama adalah rekening yang digunakan sebagai sumber dana untuk bertransaksi di EDC dan e-commerce (debit online)
  7. Siapakah yang bisa menggunakan aktivasi kartu debit pada D-Bank PRO?  
Nasabah yang sudah memiliki user dan password D-Bank PRO dan memiliki kartu debit dengan status 'Tidak Aktif'
  8. Bagaimana cara aktivasi kartu debit untuk rekening yang dibuka melalui Aplikasi pihak ketiga (Tokopedia, Adira, Pintor, Brankas, Dana, Investree)/API Onboarding?  
Untuk kartu debit yang diambil di cabang Danamon, aktivasi kartu debit akan dilakukan oleh petugas di cabang. Untuk kartu debit yang dikirimkan ke alamat Anda, maka aktivasi kartu debit dapat dilakukan melalui D-Bank PRO
  9. Bagaimana cara Nasabah melakukan request Kartu Debit Virtual melalui D-Bank PRO?  
Nasabah klik menu 'Request Kartu Debit Virtual' pada menu 'Pengaturan Kartu Debit', dimana Nasabah bisa membuat Kartu Debit Virtual dengan rekening yang tersedia
  10. Tipe jenis transaksi apa sajakah yang bisa dilakukan dengan Kartu Debit Virtual?

Kartu Debit Virtual hanya dapat digunakan untuk transaksi pada merchant online (debit online)

11. Berapa maksimal kepemilikan Kartu Debit Virtual dalam satu (1) CIF Nasabah?

Maksimal lima (5) Kartu Debit Virtual dalam satu (1) CIF

12. Bagaimana jika Nasabah sudah mencapai batas maksimal kepemilikan Kartu Debit Virtual?

Maka Nasabah harus melakukan pemblokiran permanen di salah satu Kartu Debit Virtual aktif yang tersedia

13. Berapa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Kartu Debit Virtual?

Tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Kartu Debit Virtual.

14. Apa saja kartu debit fisik yang tersedia pada menu ini?

- Mastercard Regular
- Mastercard Kartu Debit Danamon LEBIH PRO
- GPN

Opsi pilihan kartu yang diberikan kepada Nasabah mungkin berbeda antara satu Nasabah dengan yang lainnya karena disesuaikan dengan kebutuhan dan kepemilikan kartu, rekening, serta segmentasi Nasabah terkait.

15. Berapa biaya penggantian Kartu Debit Fisik Expired via D-Bank PRO?

Biaya yang untuk penggantian kartu debit fisik dikarenakan kedaluwarsa (expired adalah GRATIS = Rp 0,-).

16. Berapa biaya penambahan Kartu Debit Fisik via D-Bank PRO?

Untuk biaya penambahan kartu adalah sebesar Rp 35.000,- dengan minimal saldo pada rekening tersebut sebelum terdebit Rp 1.000.000,-. Namun untuk program marketing, biaya yang ditawarkan akan Rp 0,- dengan minimal saldo Rp 500.000,- sampai 31 Desember 2024.

*\*masa periode program akan tergantung kebutuhan Bisnis, jika ada perubahan akan disampaikan kemudian.*

17. Berapa lama pengiriman kartu debit?

Proses pengiriman Kartu Debit Fisik akan mengikuti SLA eksisting pengantaran kartu debit dari Divisi Card Operation, yaitu akan diterima oleh nasabah dalam 7- 14 hari kerja dengan detail:

- Pengiriman daerah Jabodetabek +-5 hari kerja.
- Pengiriman daerah non Jabodetabek +-10 hari kerja.
- Area remote/forward +- 12 hari kerja.

## G. KARTU KREDIT

1. Fitur Kartu Kredit apa saja yang terdapat di Layanan D-Bank PRO?

Saat ini, fitur Kartu Kredit yang terdapat di Layanan D-Bank PRO meliputi:

- Link Kartu Kredit
- Ringkasan Kartu Kredit



- Beranda Kartu Kredit (Utama, Tambahan, Virtual, *Danamon Paylight Card*)
  - E-Statement Kartu Kredit
  - Transaksi Terakhir Kartu Kredit
  - Ajukan Kartu Baru (*Add-On*)
  - Aktivasi Kartu Kredit
  - Autopay
  - Blokir/Buka Blokir Kartu
  - Info Cicilan
  - Kartu Tambahan (Suplemen)
  - Money Transfer
  - My Own Installment Transaction dan Statement
  - Pembayaran Tagihan
  - Penukaran Poin
  - Perlindungan Kredit
  - Ubah Limit
  - Ubah PIN
  - *E-Statement Registration*
  - *Change Face / Perubahan Tampilan Kartu Kredit Danamon Paylight Card*
2. Bagaimana cara mengakses fitur Link Kartu Kredit?
- Pilih menu 'Profil'
  - Jenis Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
  - Pilih 'Link Ke Kartu Kredit/Charge Card Amex' untuk menampilkan detailnya
  - Masukkan nomor Kartu Kredit yang akan dilink
  - Masukkan kode verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar pada sistem Danamon
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
3. Apakah Kartu Kredit yang sebelumnya sudah terdaftar sebagai User ID D-Bank PRO dapat di-link ke User ID D-Bank PRO lainnya melalui menu Link Kartu Kredit pada Layanan D-Bank PRO?
- Ya, Kartu Kredit yang sebelumnya sudah pernah terdaftar sebagai User ID D-Bank PRO dapat di-link ke User ID D-Bank PRO lainnya. Setelah proses link Kartu Kredit tersebut berhasil, maka User ID D-Bank PRO yang sebelumnya terdaftar dengan menggunakan Kartu Kredit akan secara otomatis dinonaktifkan.
4. Bagaimana cara mengakses Ringkasan Kartu Kredit?
- Ringkasan Kartu Kredit dapat ditampilkan jika Nasabah sudah pernah berhasil melakukan proses Link Kartu Kredit pada Layanan D-Bank PRO. Ringkasan Kartu Kredit dapat diakses dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Pilih menu 'Rekening'
  - Pada kategori, pilih 'Kartu Kredit' atau 'Semua'
  - Ringkasan Kartu Kredit yang dimiliki akan ditampilkan atau
  - Pilih menu 'Transaksi'
  - Pada kategori 'Transaksi Utama', pilih ikon 'Kartu Kredit Ku'
  - Ringkasan Kartu Kredit yang dimiliki akan ditampilkan
5. Bagaimana cara mengakses Beranda Kartu Kredit Utama dan informasi apa saja yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Utama?
- Pada Ringkasan Kartu Kredit, pilih salah satu dari Kartu Kredit yang ditampilkan
  - Beranda Kartu Kredit Utama akan muncul
  - Opsi tab yang tersedia untuk Kartu Kredit Utama, meliputi:
    - Beranda
    - Transaksi Terakhir
    - E-Statement
    - Info Cicilan
    - Atur Kartu
  - Nasabah dapat melihat detail Kartu Kredit Utama, yaitu:
    - Gambar Kartu Kredit
    - Nomor Kartu Kredit
    - Nama pada Kartu Kredit
    - Status Kartu Kredit
    - Jumlah Tagihan
    - Minimum Pembayaran
    - Total Pemakaian Kartu
    - Tanggal Jatuh Tempo
    - Batas Kredit
  - Opsi widget yang tersedia untuk Kartu Kredit Utama, yaitu:
    - Money Transfer
    - My Own Installment
    - Bill Payment
    - Perlindungan Credit
    - Kartu Tambahan
    - Penukaran Poin
    - Autopay
    - Ajukan Kartu Baru
6. Bagaimana cara mengakses Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan) dan informasi apa saja yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan)?
- Jika Nasabah mempunyai Kartu Kredit Suplemen, maka Beranda Kartu Kredit Suplemen (tambahan) dapat ditampilkan dengan cara menggeser gambar Kartu Kredit yang terdapat pada Beranda Kartu Kredit Utama.
  - Opsi tab yang tersedia untuk Kartu Kredit Suplemen, meliputi:
    - Beranda
    - Transaksi Terakhir
  - Nasabah dapat melihat detail Kartu Kredit Suplemen, yaitu:
    - Gambar Kartu Kredit
    - Nomor Kartu Kredit
    - Nama pada Kartu Kredit
    - Status Kartu Kredit
    - Pemakaian Kartu
    - Batas Kredit

7. Apakah yang dimaksud dengan fitur Transaksi Terakhir Kartu Kredit?  
Fitur lihat transaksi terakhir Kartu Kredit merupakan fitur pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat seluruh transaksi akun Kartu Kreditnya yang belum tertagih.
  
8. Bagaimana cara mengakses fitur Transaksi Terakhir Kartu Kredit dan informasi apa saja yang terdapat pada fitur Transaksi Terakhir Kartu Kredit?
  - Pada Beranda Kartu Kredit Utama atau Suplemen, pilih tab 'Transaksi Terakhir'
  - Nasabah dapat melihat transaksi terakhir Kartu Kredit yang belum tercetak pada lembar tagihan, transaksi Kartu Kredit yang ditampilkan mencakup transaksi pendebitan, transaksi pengkreditan, transaksi *posted*, dan transaksi *unposted*
  
9. Bagaimana cara mengakses fitur E-Statement Kartu Kredit?
  - Pada Beranda Kartu Kredit Utama, pilih tab 'E-Statement'
  - Pilih periode tagihan Kartu Kredit (hanya menampilkan 3 bulan terakhir)
  - Pilih 'Tampilkan di Layar' untuk menampilkan lembar tagihan Kartu Kredit pada layar D-Bank PRO, atau
  - Pilih 'Download' untuk mengunduh lembar tagihan Kartu Kredit yang kemudian akan tersimpan pada perangkat yang digunakan
  
10. Apakah saya bisa melakukan aktivasi Kartu Kredit melalui Layanan D-Bank PRO?  
Saat ini fitur Aktivasi Kartu Kredit sudah dapat diakses oleh Nasabah melalui Layanan D-Bank PRO melalui tombol 'Aktivasi Sekarang'
  
11. Apa yang dimaksud dengan fitur Link Kartu Kredit?  
Link Kartu Kredit merupakan fitur *existing* pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk menghubungkan Kartu Kredit miliknya ke akun D-bank PRO Nasabah tersebut.
  
12. Bagaimana cara mengakses fitur Link Kartu Kredit?  
Fitur ini dapat diakses melalui menu *existing* 'Profil', dengan memilih sub-menu 'Link ke Kartu Kredit/Charge Card Amex'. Setelah berhasil melakukan link Kartu Kredit, maka akun Kartu Kredit milik Nasabah akan muncul di dalam halaman menu *existing* 'Rekening'.
  
13. Apa yang dimaksud dengan fitur Ringkasan Kartu Kredit?  
Ringkasan Kartu Kredit merupakan fitur *existing* pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat tipe produk Kartu Kredit, nomor Kartu Kredit Utama, dan saldo (untuk Kartu Kredit yang aktif)/status beserta tombol aktivasi (untuk Kartu Kredit Utama yang belum aktif).

14. Bagaimana cara mengakses fitur Ringkasan Kartu Kredit?

Nasabah Kartu Kredit dapat melihat ringkasan Kartu Kredit yang dimilikinya pada menu *existing* 'Rekening', dalam kategori 'Semua' atau 'Kartu Kredit'.

15. Apakah yang dimaksud dengan fitur Beranda Kartu Kredit Utama?

Beranda Kartu Kredit Utama merupakan halaman baru pada Layanan D-Bank PRO yang berisi ringkasan informasi mengenai Kartu Kredit Utama serta *widget* untuk mengakses fitur-fitur Kartu Kredit lainnya.

16. Bagaimana cara mengakses fitur Beranda Kartu Kredit Utama?

Halaman Beranda ini dapat diakses melalui menu eksisting 'Rekening', dalam kategori 'Kartu Kredit' atau 'Semua'. Jika Nasabah memilih salah satu akun Kartu Kredit baru atau aktif pada menu 'Rekening' tersebut, maka Nasabah dapat melihat halaman baru, yaitu beranda Kartu Kredit Utama akun Kartu Kredit tersebut pada menu 'Beranda'.

17. Apakah yang dimaksud dengan fitur Beranda Kartu Kredit Suplemen?

Beranda Kartu Kredit Suplemen merupakan halaman baru pada Layanan D-Bank PRO yang berisi ringkasan informasi mengenai Kartu Kredit Suplemen.

18. Bagaimana cara mengakses fitur Beranda Kartu Kredit Suplemen?

Halaman Beranda ini dapat diakses melalui halaman baru 'Beranda' Kartu Kredit Utama (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Pada Halaman Beranda Kartu Kredit Utama tersebut, Nasabah Kartu Kredit yang memiliki Kartu Suplemen dapat memilih untuk melihat informasi Kartu Suplemen yang dimiliki.

19. Apakah yang dimaksud dengan fitur Aktivasi Kartu Kredit?

Fitur Aktivasi Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memfasilitasi Nasabah baru maupun Nasabah eksisting Kartu Kredit untuk melakukan aktivasi Kartu Kredit Utama dan Suplemen. Aktivasi ini dapat dilakukan untuk kartu baru, kartu yang diganti (*replacement*), atau kartu yang diperbarui (*renewal*).

20. Bagaimana cara mengakses fitur Aktivasi Kartu Kredit?

Fitur ini dapat diakses melalui 2 (dua) cara, yaitu:

a. Menu Eksisting 'Rekening'

Pada menu eksisting 'Rekening', dalam kategori 'Kartu Kredit' atau 'Semua', Nasabah dapat melakukan aktivasi Kartu Kredit Utama dengan cara menekan tombol aktivasi pada akun Kartu Kredit yang tidak aktif.

b. Beranda Kartu Kredit Utama/Suplemen (tergantung jenis kartu)

Pada halaman beranda Kartu Kredit Utama/Suplemen (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama" dan "6.1.4 Beranda Kartu Kredit Suplemen"), tombol aktivasi akan muncul pada kartu yang tidak aktif. Nasabah

Kartu Kredit dapat menekan tombol aktivasi tersebut untuk mengaktifkan Kartu Kreditnya.

21. Apakah yang dimaksud dengan fitur ubah PIN kartu kredit?

Fitur Ubah PIN Kartu Kredit merupakan fitur baru pada layanan D-Bank PRO yang memfasilitasi Nasabah Kartu Kredit untuk dapat mengubah PIN Kartu Kredit Utama dan Suplemen.

22. Bagaimana cara mengakses fitur Ubah PIN Kartu Kredit?

Fitur ini dapat diakses melalui menu 'Atur Kartu' yang terdapat pada bagian atas halaman beranda Kartu Kredit Utama (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Pada halaman 'Atur Kartu' tersebut, terdapat tombol 'Ubah PIN', dan setelah menekan tombol 'Ubah PIN' tersebut, Nasabah Kartu Kredit dapat memilih kartu mana yang ingin diubah PIN nya sesuai dengan nomor dan jenis kartu yang ditampilkan. Setelah Nasabah berhasil mengubah PIN melalui Layanan D-Bank PRO, maka PIN yang terdaftar di sistem otomatis terganti. Nasabah juga akan mendapatkan notifikasi berupa *push notification* pada aplikasi D-Bank PRO, SMS, dan email terkait berhasilnya transaksi ini.

23. Apakah yang dimaksud dengan fitur E-Statement kartu kredit?

Fitur E-Statement Kartu Kredit merupakan fitur pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat dan mengunduh e-statement (lembar tagihan) akun Kartu Kredit yang dimilikinya.

24. Apakah yang dimaksud fitur Registrasi E-Statement?

Registrasi *E-Statement* merupakan fitur pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit yang sebelumnya mendapat lembar tagihan kartu kredit (*statement*) secara fisik untuk dapat mendaftarkan Kartu Kreditnya menjadi *E-Statement (Statement Elektronik)*. Jika Nasabah sudah mendaftarkan e-mail dalam fitur Registrasi E-Statement, *E-statement* kartu kredit akan disampaikan melalui *e-mail* yang didaftarkan Nasabah Kartu Kredit.

25. Apakah yang dimaksud dengan fitur Permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan (*Add-On*)?

Fitur permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan (*Add-On*) merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank Pro yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mengajukan permintaan Kartu Kredit dari produk Kartu Kredit yang belum pernah dimiliki oleh Nasabah tersebut.

26. Bagaimana cara mengakses fitur Permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan (*Add-On*)? Fitur permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan ini dapat diakses melalui 2 (dua) cara, yaitu:
- Menu Eksisting 'Rekening'  
Pada menu eksisting 'Rekening', dalam kategori 'Kartu Kredit, Nasabah dapat mengajukan permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan baru dengan cara menekan tombol '+ Ajukan Kartu Baru'.
  - Halaman Beranda Kartu Kredit Utama  
Pada halaman beranda Kartu Kredit Utama/*Suplemen* (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Halaman Beranda Kartu Kredit Utama"), Nasabah dapat mengajukan permintaan Kartu Kredit Utama Tambahan melalui *widget* '+ Ajukan Kartu Baru'.
27. Apakah yang dimaksud dengan fitur Permintaan Kartu Kredit Suplemen?  
Fitur permintaan Kartu Kredit Suplemen merupakan fitur pada Layanan D-Bank Pro yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mengajukan permintaan Kartu Kredit yang dapat digunakan oleh anggota keluarga Nasabah Kartu Kredit tersebut.
28. Bagaimana cara mengakses fitur Permintaan Kartu Kredit Suplemen?  
Fitur permintaan Kartu Kredit Suplemen ini dapat diakses melalui halaman beranda Kartu Kredit Utama/*Suplemen* (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Nasabah dapat mengajukan permintaan Kartu Kredit Suplemen melalui *widget* 'Kartu Suplemen'.
29. Apakah yang dimaksud dengan fitur Money Transfer?  
Fitur permintaan Money Transfer merupakan fitur pada Layanan D-Bank Pro yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mencairkan sebagian saldo Kartu Kredit Utama ke rekening tabungan Nasabah tersebut, baik rekening tabungan di Bank Danamon ataupun bank lainnya.
30. Bagaimana cara mengakses fitur Money Transfer?  
Fitur permintaan Money Transfer ini dapat diakses melalui halaman beranda Kartu Kredit Utama/*Suplemen* (detail fitur baru ini dapat mengacu pada bagian "6.1.3 Beranda Kartu Kredit Utama"). Nasabah dapat mengajukan permintaan Money Transfer melalui *widget* 'Money Transfer'.
31. Apakah yang dimaksud dengan fitur Pendaftaran *Autopay*?  
Fitur pendaftaran *Autopay* merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mendaftarkan salah satu rekening tabungan yang dimiliki Nasabah untuk secara otomatis melakukan pembayaran tagihan Kartu Kredit

yang dipilih oleh Nasabah tersebut. Nasabah dapat memilih untuk mendaftarkan Autopay sejumlah tagihan penuh atau pembayaran minimum.

32. Bagaimana cara mengakses fitur Pendaftaran *Autopay*?

Fitur permintaan Autopay ini dapat diakses melalui beranda Kartu Kredit Utama. Nasabah dapat melakukan pendaftaran Autopay melalui *widget* 'Autopay'.

33. Apakah yang dimaksud dengan fitur Ringkasan *Autopay*?

Fitur ringkasan Autopay merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat detail Autopay nya yang sudah efektif, dan melakukan perubahan nominal pembayaran jika diinginkan.

34. Bagaimana cara mengakses fitur Ringkasan *Autopay*?

Fitur ringkasan Autopay ini dapat diakses melalui beranda Kartu Kredit Utama. Nasabah dapat melihat Autopay-nya melalui *widget* 'Autopay'. Detail informasi Autopay yang akan ditampilkan mencakup: Nomor kartu, rekening tabungan pembayaran otomatis, dan nominal pembayaran (pembayaran minimum atau penuh).

35. Apakah yang dimaksud dengan fitur Ubah Limit Kartu Kredit?

Ubah Limit Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk dapat menaikkan atau menurunkan limit Kartu Kredit yang dimilikinya. Fitur ini berlaku untuk Kartu Utama dan Suplemen. Setelah berhasil membuat permintaan naik/turun limit kartu, maka data permintaan tersebut akan dikirim ke sistem CFS untuk dicek dan diproses oleh tim operasional terkait.

36. Apakah yang dimaksud dengan fitur Blokir/Buka Blokir Kartu?

Blokir Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melakukan blokir sementara terhadap Kartu Kredit yang dimilikinya. Setelah berhasil melakukan blokir melalui Layanan D-Bank PRO, maka kartu tersebut otomatis terblokir di sistem.

37. Apakah yang dimaksud dengan fitur Perlindungan Kredit?

Perlindungan Kredit merupakan fitur pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit mendapatkan perlindungan/asuransi untuk tagihan Kartu Kredit yang dimilikinya, jika pemilik Kartu Kredit tersebut meninggal, menderita ketidakmampuan sementara total, ketidakmampuan tetap total, atau penyakit kritis. Perlindungan Kredit ini akan diterapkan kepada Nasabah Kartu Kredit pada periode tagihan berikutnya setelah Nasabah tersebut berhasil mendaftar melalui Layanan D-Bank PRO. Fitur ini akan tersedia di D-Bank PRO dalam waktu dekat.

38. Apakah yang dimaksud dengan fitur My Own Installment (MOI)?

My Own Installment (MOI) merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk dapat melakukan perubahan (konversi) transaksi pembayaran dan/atau tagihan Kartu Kredit menjadi cicilan.

39. Apakah perbedaan antara fitur My Own Installment (MOI) Transaction dan My Own Installment (MOI) Statement?

Pada My Own Installment (MOI) Transaction, Nasabah dapat melakukan perubahan (konversi) transaksi pembayaran Kartu Kredit menjadi cicilan. Sedangkan pada My Own Installment (MOI) Statement, Nasabah dapat melakukan perubahan (konversi) tagihan Kartu Kredit menjadi cicilan.

40. Apakah yang dimaksud dengan fitur Info Cicilan Kartu Kredit?

Info Cicilan Kartu Kredit merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat dan memonitor cicilan atas perubahan (konversi) transaksi pembayaran yang telah dibuat melalui fitur My Own Installment (MOI).

41. Apakah yang dimaksud dengan fitur Pendaftaran Tagihan?

Pendaftaran Tagihan merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk mendaftarkan Kartu Kredit yang dimiliki Nasabah untuk secara otomatis melakukan pembayaran tagihan yang dipilih oleh Nasabah tersebut berdasarkan kategori penyedia jasa yang tersedia.

42. Apakah yang dimaksud dengan fitur Ringkasan Tagihan Terdaftar?

Ringkasan Tagihan Terdaftar merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melihat detail tagihan yang telah terdaftar.

43. Apakah yang dimaksud dengan fitur Penukaran Poin?

Penukaran Poin merupakan fitur baru pada Layanan D-Bank PRO yang memungkinkan Nasabah Kartu Kredit untuk melakukan penukaran poin yang dimiliki dan juga melihat riwayat penukaran poin terakhir

44. Apa itu Danamon Paylight Card Feature?

Danamon Paylight Card adalah produk Kartu Kredit **Danamon dengan** limit rendah, yang berbentuk Kartu **Kredit** Virtual. Untuk mendapatkan Danamon Paylight Card, Nasabah dapat mendaftar melalui Digital Onboarding.

45. Saat ini fitur apa saja yang bisa diakses oleh pemilik *Danamon Paylight Card*?

Fitur yang bisa diakses meliputi:

- Beranda Kartu Kredit
- Perubahan Tampilan Kartu/ *Change Face*



46. Apakah yang dimaksud dengan fitur Langganan Paket Promo Kartu pada *Danamon Paylight Card*?

Langganan Paket Promo Kartu adalah fitur di mana Nasabah dapat membeli/berlangganan berbagai paket yang ditawarkan yang akan menguntungkan Nasabah dalam berpartisipasi dalam promosi khusus dan tampilan kartu yang dipersonalisasi

47. Apakah yang dimaksud dengan fitur Perubahan Tampilan Kartu/ *Change Face* pada *Danamon Paylight Card*?

Perubahan tampilan kartu adalah fitur di mana Nasabah dapat mempersonalisasi tampilan kartu Nasabah yang ditampilkan di beranda Nasabah

## **H. REKENING RENCANA / SUB ACCOUNT – DANAMON SAVE PLUS**

1. Apa yang dimaksud dengan tabungan Danamon Save Plus?

Tabungan Danamon Save Plus adalah tabungan yang membantu Anda dalam mengatur keuangan untuk beragam kebutuhan, baik untuk mengatur pengeluaran bulanan maupun untuk kebutuhan perencanaan jangka panjang.

2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan D-Save Plus adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

3. Berapa setoran awal untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?

Setoran awal untuk Danamon Save Plus adalah sebesar Rp100.000,-

4. Bagaimana cara untuk melakukan pembukaan Danamon Save Plus?

- Pastikan anda telah melakukan registrasi/aktivasi Layanan D-Bank PRO
- Pilih jenis produk Danamon Save Plus (Regular / Syariah)
- Pilih Menu Danamon Save Plus dan pilih goal yang diinginkan. Masukkan nama rencana dan unggah foto rencana anda
- Pilih rekening sumber dana, periode transfer dan masukkan jumlah setoran awal, jumlah transfer dan jumlah rencana anda
- Masukkan mPIN anda untuk konfirmasi

5. Apa saja fitur yang dapat dilakukan pada Danamon Save Plus?

Fitur yang terdapat pada Danamon Save Plus adalah top up saldo Danamon Save Plus, ubah rencana dan lihat riwayat transaksi Danamon Save Plus. Ketentuan detail mengenai

Danamon Save Plus dapat diakses pada halaman Produk Danamon Save Plus di <https://www.danamon.co.id>

## I. DEPOSITO BERJANGKA

1. Bagaimana cara melakukan penempatan deposito berjangka menggunakan Layanan D-Bank PRO?
  - Pilih menu Penempatan Deposito Berjangka
  - Pilih sumber rekening, tenor yang diinginkan dan input jumlah pokok deposito
  - Pilih instruksi jatuh tempo (perpanjang otomatis atau kredit ke sumber rekening) dan Pilih pembayaran bunga (kredit ke rekening deposito atau kredit ke sumber rekening)
  - Masukkan Kode Token APPLI 1/APPLI 2 pada Layanan D-Bank PRO berbasis website atau mPIN pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile
  - Proses penempatan deposito berjangka selesai
2. Apakah deposito berjangka dapat diubah?

Deposito berjangka yang telah ditempatkan dapat diubah dengan mengakses menu perubahan deposito berjangka
3. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan pembukaan deposito berjangka?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan rekening deposito berjangka adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

## J. PEMBUKAAN REKENING (*Calon Nasabah/New to Bank*)

1. Apa persyaratan pembukaan rekening tabungan untuk Calon Nasabah melalui aplikasi D-Bank PRO?
  - a. Warga negara Indonesia yang memiliki e-KTP dan belum pernah terdaftar sebagai nasabah Danamon.
  - b. Untuk proses verifikasi, Nasabah perlu menyiapkan dokumen berupa e-KTP, memiliki alamat e-mail dan nomor ponsel provider Indonesia yang aktif agar dapat menerima kode OTP.
  - c. Memiliki ponsel Android (min OS 6.0.1) atau iOS (min iOS 13.0) atau website dengan peramban versi terkini untuk pengalaman terbaik.

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

2. Produk tabungan apa yang dapat dibuka untuk Calon Nasabah?

Produk Danamon LEBIH PRO, Danamon Save dan Danamon Save iB dapat dibuka untuk Calon Nasabah dengan berbagai keuntungan seperti bebas biaya admin dan transaksi

sesuai dengan ketentuan dengan bunga yang bersaing. Untuk mengetahui kelebihan produk Danamon Save dan Danamon Save iB [klik di sini](#)

3. Bagaimana Nasabah dapat mengetahui nomor rekening tabungan Danamon setelah rekening terbentuk?  
Danamon akan mengirimkan informasi nomor rekening tabungan melalui email ke alamat email yang telah didaftarkan oleh Nasabah pada saat pembukaan rekening melalui D-Bank Pro.
4. Apabila Nasabah belum menyelesaikan pembukaan rekening melalui D-Bank PRO, apakah Nasabah dapat melanjutkannya di lain waktu?  
Nasabah dapat melakukan *login* kembali pada D-Bank PRO untuk melanjutkan proses pembukaan rekening dari halaman terakhir yang diakses oleh Nasabah.
5. Apakah Nasabah dapat melakukan *login* untuk melanjutkan proses pembukaan rekening di D-Bank PRO dari ponsel yang berbeda dari saat melakukan registrasi pertama kali?  
Calon Nasabah dapat melanjutkan pembukaan rekening Tabungan dengan *login* ke D-Bank PRO menggunakan ponsel berbeda dari saat registrasi pertama kali selama menggunakan alamat email dan *password* yang telah didaftarkan pertama kali registrasi
6. Apabila Nasabah melakukan *login* ke D-Bank PRO untuk melanjutkan proses pembukaan rekening menggunakan nomor ponsel yang berbeda, apakah nomor ponsel Nasabah yang terdaftar saat pertama kali registrasi pada D-Bank PRO akan otomatis berubah?  
Nomor ponsel yang terdaftar pada D-Bank PRO tidak akan berubah apabila Nasabah *login* ke D-Bank PRO menggunakan nomor ponsel yang berbeda.
7. Apa yang harus dilakukan Nasabah apabila Nasabah lupa *password* D-Bank PRO saat melanjutkan proses pembukaan rekening?  
Lakukan *reset password* pada link yang tersedia di bawah kolom *password* pada menu Lanjutkan Registrasi. OTP akan dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar saat registrasi pertama kali sebelum Nasabah dapat melakukan *reset password*.
8. Berapa biaya penggunaan D-Bank PRO?  
Layanan pembukaan rekening Tabungan melalui D-Bank PRO tidak dikenakan biaya apapun. Akan tetapi diperlukan biaya data internet yang digunakan Nasabah untuk mengakses aplikasi. Biaya data internet tergantung dari layanan data yang digunakan.
9. Apakah Nasabah dapat melakukan transaksi setelah mendapatkan nomor rekening Danamon?  
Setelah mendapatkan nomor rekening Danamon, Nasabah dapat langsung melakukan transaksi melalui **D-Bank PRO**.

10. Apakah Nasabah akan mendapatkan kartu debit Danamon?

Ya. Kartu debit Danamon akan dikirimkan ke alamat rumah/kantor yang dicantumkan Nasabah pada saat melakukan pendaftaran tabungan atau dapat diambil di cabang Danamon terdekat,. Informasi lebih detail mengenai kartu debit dapat dilihat [di sini](#).

11. Bagaimana jika terdapat gangguan sistem/teknis saat Nasabah mengakses D-Bank PRO?

Nasabah dapat mengakses D-Bank PRO secara berkala untuk mengecek apakah sistem sudah kembali normal. Nasabah juga dapat menghubungi Hello Danamon.

12. Kemana Nasabah dapat menyampaikan keluhan dan saran?

Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas produk/layanan perbankan secara lisan maupun secara tertulis melalui kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon yang dapat diakses 24/7 melalui telepon di 1-500-090 atau melalui surat elektronik (e-mail) di [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id).

Prosedur mengenai layanan pengaduan nasabah dapat diakses melalui website <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>.

## K. PEMBUKAAN REKENING (Nasabah Danamon)

1. Produk tabungan apa yang dapat dibuka melalui D-Bank PRO?

D-Bank PRO menawarkan berbagai produk tabungan pilihan dengan berbagai keuntungan. Selain Rupiah, Nasabah juga dapat membuka tabungan valuta asing. Produk tabungan yang ditawarkan meliputi:

- a. Tabungan Danamon LEBIH PRO
- b. Tabungan Danamon LEBIH iB
- c. Tabungan FlexiMAX
- d. Tabungan FlexiMAX iB
- e. Tabungan Bisa iB USD

2. Bagaimana cara membuka Tabungan melalui layanan D-Bank PRO?

Nasabah dapat membuka Tabungan Melalui menu “Transaksi”, kemudian pada menu Buka Tabungan, Nasabah dapat memilih produk tabungan sesuai yang Nasabah inginkan.

3. Apakah ada batasan waktu untuk membuka rekening melalui layanan D-Bank PRO?

Khusus pembukaan Tabungan Bisa iB USD, hanya dapat diakses pada hari kerja pukul 09:00 – 15:00 WIB.

4. Bagaimana cara melihat status pembukaan rekening?

Nasabah dapat melihat status pembukaan rekening dengan cara mengakses menu “Buka Tabungan” dan melihat status pembukaan rekening. Selain itu, Nasabah akan menerima

informasi status pembukaan rekening yang dikirimkan melalui alamat e-mail yang tercatat di sistem Bank.

5. Apakah akan mendapatkan kartu ATM/ debit Danamon?  
Apabila Nasabah telah memiliki kartu ATM/ debit Danamon yang masih aktif, maka Nasabah akan diarahkan untuk melakukan *linking* ke kartu ATM/ debit aktif milik Nasabah. Nasabah tidak akan menerima ATM/ debit baru atas pembukaan rekening yang dilakukan. Apabila Nasabah tidak memiliki kartu ATM/ debit Danamon yang masih aktif (antara lain telah kadaluarsa atau rusak), maka Nasabah akan diarahkan untuk mengisi alamat pengiriman kartu ATM/ debit atau dapat diambil ke cabang Danamon terdekat. Nasabah akan menerima kartu ATM/ debit sesuai dengan data alamat yang dipilih oleh Nasabah pada saat pembukaan rekening.
6. Berapa lama pengiriman kartu ATM/ debit Danamon?  
Pengiriman kartu ATM/ debit Danamon memerlukan waktu maksimum 14 hari kerja.
7. Bagaimana jika tidak menerima kartu ATM/ debit Danamon yang dikirimkan ke alamat Nasabah?  
Nasabah dapat meminta dan mengambil kartu ATM/ debit Danamon di Cabang Danamon terdekat. Apabila Nasabah mengambil kartu ATM/ debit Danamon setelah 14 hari kerja sejak permintaan pengiriman kartu ATM/ debit Danamon ke alamat Nasabah, Nasabah tidak akan dikenakan biaya. Selain dari kondisi yang telah dijelaskan, Nasabah akan dikenakan biaya kartu ATM/ debit Danamon sebesar Rp 25.000,- dan biaya meterai Rp 10.000,-.

#### **L. PEMBAYARAN NIRSENTUH (*CONTACTLESS PAYMENT*) BERBASIS QRIS**

1. Apa yang dimaksud dengan pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS?  
Pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS adalah salah satu metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan memindai/*scan* sebuah *barcode*/QRIS Code yang tersedia pada merchant atau dengan mengupload foto *barcode*/QRIS Code yang tersedia pada galeri *device*. *Barcode*/QR Code yang dapat diproses pembayarannya oleh Bank adalah *Barcode*/QR Code yang sudah memiliki Standar Nasional QR Code Pembayaran. Saat ini menu pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS hanya tersedia pada aplikasi D-Bank PRO Mobile.
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah yang dimaksud dengan fitur *QRIS payment with Credit Card*?  
*QRIS payment with Credit Card* merupakan fitur pembayaran berbasis QRIS dengan sumber pembayaran Kartu Kredit. Adapun dengan adanya fitur ini, Nasabah dapat

memilih sumber dana selain menggunakan tabungan, tetapi juga dapat menggunakan Kartu Kredit.

4. Apakah ada batas waktu untuk melakukan transaksi pembayaran berbasis QRIS?  
Tidak, layanan transaksi pembayaran nirsentuh (*contactless payment*) berbasis QRIS dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
5. Bagaimana cara untuk melakukan transaksi pembayaran berbasis QRIS?
  - Login ke aplikasi D-Bank PRO Mobile
  - Klik tombol 'QR' pada menu di bagian bawah halaman Beranda
  - Scan QRIS Code yang tersedia pada merchant atau upload QRIS Code dari galeri *device*
  - Setelah QRIS Code tervalidasi, system akan menampilkan halaman Pembayaran
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana'
  - Masukkan 'Jumlah' (khusus untuk QR static)
  - Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'MPIN'
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
6. Apakah keuntungan menggunakan layanan transaksi pembayaran berbasis QRIS?
  - Lebih ringkas, tanpa fisik uang atau kartu
  - Mudah dilakukan, tidak perlu repot mencari ATM ketika sedang tidak ada uang cash
  - Hemat waktu
  - Sistem pembayaran yang lebih responsive
  - Aman digunakan

## M. PEMBAYARAN ADIRA

1. Apa yang dimaksud dengan pembayaran Adira?  
Pembayaran Adira adalah salah satu opsi pada menu 'Asuransi' yang disediakan oleh Danamon yang dapat digunakan untuk membayar Asuransi Adira.
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran Adira adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?  
Tidak, layanan transaksi pembayaran Adira dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan transaksi pembayaran Adira?
  - Pilih menu 'Asuransi'
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana' dan Tujuan Transaksi 'Asuransi Adira'

- Detail pembayaran Asuransi Adira akan ditampilkan
- Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

## **N. TOP-UP PAKET DATA INTERNET TELKOMSEL**

### 1. Apa yang dimaksud dengan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

Top-up Paket Data Internet Telkomsel adalah salah satu opsi pada menu 'Paket Data Internet' yang disediakan oleh Danamon yang dapat digunakan untuk top-up Paket Data Internet Telkomsel.

### 2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

Tipe rekening yang dapat digunakan untuk top-up Paket Data Internet Telkomsel adalah rekening tabungan dan giro (CASA).

### 3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

Tidak, layanan top-up Paket Data Internet Telkomsel dapat dilakukan 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

### 4. Bagaimana cara untuk melakukan top-up Paket Data Internet Telkomsel?

- Pilih menu 'Paket Data Internet'
- Pilih 'Rekening Sumber Dana' dan Penyedia Jasa 'Telkomsel Pulsa Internet'
- Masukkan detail pembelian Paket Data Internet Telkomsel
- Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
- Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout

## **O. PESAN / INFORMASI**

### 1. Apa yang dimaksud dengan Pesan/Informasi?

Pesan/Informasi adalah fitur yang terdapat pada Layanan D-Bank PRO yang diperuntukkan agar Nasabah dapat melihat kembali ringkasan dari transaksi finansial dan non-finansial yang telah dilakukan di Layanan D-Bank PRO.

### 2. Bagaimana cara untuk mengakses Pesan/Informasi?

- Klik ikon 'Lonceng' yang tersedia pada bagian atas halaman Beranda
- Daftar Pesan/Informasi akan muncul
- Klik salah satu Pesan/Informasi untuk menampilkan detailnya

## **P. BIOMETRIC LOGIN**

1. Apa yang dimaksud dengan *Biometric Login*?

*Biometric Login* adalah proses login dengan menggunakan verifikasi identitas Nasabah yang melibatkan pemindaian atau analisis beberapa bagian tubuh, yaitu: *Fingerprint* dan *Face ID*.

2. Bagaimana cara untuk pengaturan *Biometric Login*?

- Login ke aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dengan menggunakan password
- *Pop-up message* yang menanyakan apakah Nasabah ingin setup *Biometric Login* atau tidak akan ditampilkan untuk Nasabah yang belum *setup Biometric Login*
- Pilih 'Ya' untuk lanjut *setup* dan setuju syarat & ketentuan
- Lanjut untuk *scan* sidik jari (khusus untuk handset yang support *Touch ID*) / wajah (khusus untuk handset yang support *Face ID*)
- Jika sidik jari / wajah Nasabah yang telah *discan* sesuai dengan yang tersimpan pada *device* Nasabah, maka data *Touch ID/Face ID* akan tersimpan dan *Biometric Login* akan diaktifkan untuk digunakan pada proses login selanjutnya

3. Bagaimana cara menggunakan *Biometric Login*?

- Buka aplikasi Layanan D-Bank PRO berbasis mobile
- Pada halaman Login, pop-up untuk melakukan *Biometric Sign On* akan ditampilkan
- Lanjut untuk *scan* sidik jari (khusus untuk handset yang support *Touch ID*) / wajah (khusus untuk handset yang support *Face ID*)
- Jika data *Touch ID/Face ID* sesuai, maka halaman Beranda akan ditampilkan

4. Apakah *Biometric Login* sewaktu-waktu dapat diaktifkan/non-aktifkan?

Nasabah dapat mengubah pengaturan *Biometric Login* pada menu Profil. Pengaturan yang dapat dilakukan meliputi *enable/disable* *Biometric Login* dan pengaturan ulang *Biometric Login*

5. Apakah keuntungan menggunakan *Biometric Login*?

- Dapat melakukan identifikasi dengan akurat
- Memudahkan Nasabah untuk mengakses aplikasi
- Karakteristik sidik jari/wajah sulit untuk dipalsukan

## Q. BULK TRANSFER

1. Apa yang dimaksud dengan *Bulk Transfer*?

*Bulk Transfer* adalah salah satu fitur yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk melakukan transfer dana massal secara online antar sesama rekening Danamon



2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk melakukan *Bulk Transfer*?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk *Bulk Transfer* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan *Bulk Transfer*?  
Tidak, layanan *Bulk Transfer* dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan Bulk Transfer?
  - Pilih 'Bulk Transfer' yang terdapat pada menu 'Transfer'
  - Pilih 'Rekening Asal' dan 'Penerima' (Penerima dapat dipilih lebih dari satu)
  - Klik 'Lanjut', lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan 'mPIN'
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
5. Apakah keuntungan menggunakan Bulk Transfer?
  - Transfer ke rekening Danamon secara massal dapat diselesaikan seketika hanya dengan satu kali proses eksekusi transaksi
  - Mempermudah dan memperlancar proses transfer ke rekening Danamon secara massal karena transaksi dapat dilakukan secara online

## **R. PEMBAYARAN TRANSAKSI E-COMMERCE**

1. Apa yang dimaksud dengan Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?  
Pembayaran Transaksi *E-Commerce* adalah salah satu fitur yang disediakan oleh Danamon yang dapat mempermudah Nasabah dalam pembayaran belanja online pada website merchant
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan untuk Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk Pembayaran Transaksi *E-Commerce* adalah rekening tabungan dan giro (CASA).
3. Apakah ada batas waktu untuk melakukan Pembayaran Transaksi *E-Commerce*?  
Tidak, layanan Pembayaran Transaksi *E-Commerce* dapat dilakukan (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.
4. Bagaimana cara untuk melakukan Pembayaran Transaksi E-Commerce?
  - Melakukan transaksi belanja online/e-commerce di website merchant
  - Memilih 'Danamon D-Bank PRO' sebagai metode pembayaran
  - Halaman Login Omnichannel versi web akan ditampilkan
  - Masukkan User ID/Alamat Email dan Password untuk login

- Data transaksi belanja online akan ditampilkan
  - Pilih 'Rekening Sumber Dana'
  - Klik 'Lanjut', lakukan konfirmasi data transaksi dan masukkan kode token (kode token dihasilkan pada menu Software Token pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dimana untuk mengakses Software Token, mPIN harus dimasukkan sebagai otorisasi)
  - Sistem akan menampilkan konfirmasi transaksi berhasil/gagal/timeout
5. Apakah keuntungan menggunakan Pembayaran Transaksi E-Commerce?
- Pembayaran yang dilakukan akan dideteksi secara instan dan otomatis oleh sistem
  - Tersedia riwayat transaksi beserta detailnya untuk memudahkan proses monitoring
  - Notifikasi otomatis yang dikirimkan oleh system
  - Transaksi pembayaran menjadi lebih aman
  - Tidak diperlukannya bentuk uang atau kartu kredit secara fisik

## S. PROFIL

1. Apa yang dimaksud dengan menu Profil?
- Menu Profil adalah menu yang tersedia untuk Nasabah agar dapat mengatur Profilnya sesuai dengan kebutuhan
2. Jenis pengaturan apa saja yang tersedia di menu Setting?
- Ubah Data Diri
  - Blokir/Buka Blokir Kartu Debit
  - Link ke Kartu Kredit/Charge Card Amex
  - Pengaturan Kartu Debit/Kredit untuk e-Commerce
  - Pengaturan BI Fast
  - Registrasi E-Statement
  - Keamanan (Ubah Password, Ubah mPIN, Biometric Login)
  - Kotak Pesan
  - Pengaturan Lainnya
3. Bagaimana cara untuk melakukan pengaturan pada Menu Profil?
- Pilih menu 'Profil'
  - Jenis Pengaturan yang tersedia akan ditampilkan
  - Pilih salah satu jenis Pengaturan untuk menampilkan detailnya
4. Bagaimana cara melakukan ubah data diri melalui pengaturan pada Menu Profil?
- Pilih menu 'Profil'
  - Menuju sub-menu 'Ubah Data Diri'
  - Pilih salah satu jenis 'Ubah Data Diri' yang tersedia
  - Ubah Data Diri yang tersedia adalah;

- Ubah Nomor Handphone
  - Ubah Alamat Email
  - Ubah Alamat Kantor
  - Ubah Nomor Telephone Kantor
  - Ubah Alamat Korespondensi
  - Ubah Nomor Telephone Rumah
- Ubah data diri hanya bisa dilakukan dalam jangka waktu 1x sebulan
5. Bagaimana cara melakukan blokir atau buka blokir kartu debit melalui pengaturan pada Menu Profil?
- Pilih menu 'Profil'
  - Menuju sub-menu 'Blokir/Buka Blokir Kartu Debit'
  - Pilih salah satu kartu debit dengan status tertentu. Ada beberapa status yang akan ditunjukkan, yaitu;
    - Aktif : Kartu Debit bersifat aktif dan bisa digunakan untuk bertransaksi
    - Terblokir Sementara : Kartu Debit terblokir namun hanya sementara, sehingga Nasabah bisa membuka blokirnya sewaktu-waktu. Pembukaan blokir sementara ini hanya bisa dilakukan jika Nasabah juga melakukan pemblokiran kartu debatnya via D-Bank PRO
    - Terblokir Permanen : Kartu Debit terblokir secara permanen sehingga Nasabah harus datang ke Cabang untuk melakukan penggantian kartu
  - Jika Nasabah memilih status kartu debit "Aktif", Nasabah harus memilih Alasan Pemblokiran dan Jenis Pemblokiran
  - Jika Nasabah memilih status kartu debit "Terblokir Sementara", Nasabah bisa memilih untuk membuka blokir kartu tersebut atau melanjutkannya menjadi blokir permanen
  - Jika Nasabah memilih status kartu debit "Terblokir Permanen", Nasabah harus datang ke Cabang untuk melakukan penggantian kartu
6. Apakah Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi setiap melakukan perubahan data pada menu Setting?
- Setiap kali Nasabah melakukan perubahan data pada menu Setting melalui Layanan D-Bank PRO, Nasabah akan mendapatkan bukti nomor referensi. Nasabah dapat mencetak/menyimpan bukti nomor referensi tersebut.

## T. PEMBUKAAN REKENING MELALUI D-BANK PRO

### 1. Produk tabungan apa yang dapat dibuka melalui D-Bank PRO?

D-Bank PRO menawarkan berbagai produk tabungan pilihan dengan berbagai keuntungan. Selain Rupiah, kami juga dapat membuka tabungan valuta asing. Produk tabungan yang ditawarkan meliputi:

- a. Tabungan Danamon LEBIH iB
- b. Tabungan FlexiMAX
- c. Tabungan FlexiMAX iB

d. Tabungan Bisa iB USD

2. Bagaimana cara membuka Tabungan melalui layanan D-Bank PRO?  
Anda dapat membuka Tabungan Melalui menu “Transaksi”, kemudian pada menu Buka Tabungan, Anda dapat memilih produk tabungan sesuai yang Anda inginkan.
3. Apakah ada batasan waktu untuk membuka rekening melalui layanan D-Bank PRO?  
Khusus pembukaan Tabungan valuta asing, hanya dapat diakses pada hari kerja pukul 09:00 – 15:00 WIB.
4. Bagaimana cara melihat status pembukaan rekening?  
Anda dapat melihat status pembukaan rekening dengan cara mengakses menu “Buka Tabungan” dan melihat status pembukaan rekening. Selain itu, Anda akan menerima informasi status pembukaan rekening yang dikirimkan melalui alamat e-mail yang tercatat di sistem Bank.
5. Apakah akan mendapatkan kartu debit Danamon?  
Apabila kartu yang Anda miliki telah kadaluarsa, maka Anda dapat mendapatkan kartu debit baru yang dapat diambil ke cabang Danamon terdekat atau dapat dikirimkan ke alamat rumah atau kantor Nasabah sesuai dengan data alamat yang tercatat di sistem Bank. .
6. Berapa lama pengiriman kartu debit/ATM Danamon?  
Pengiriman kartu debit/ATM Danamon memerlukan waktu maksimum 14 hari kerja.
7. Bagaimana jika tidak menerima kartu debit Danamon yang dikirimkan ke alamat?  
Anda dapat meminta dan mengambil kartu debit Danamon di Cabang Danamon terdekat. Apabila Anda mengambil kartu debit Danamon setelah 14 hari kerja sejak permintaan pengiriman kartu debit Danamon ke alamat Nasabah, Anda tidak akan dikenakan biaya. Selain dari kondisi yang telah dijelaskan, Anda akan dikenakan biaya kartu debit Danamon sebesar Rp 25.000,- dan biaya meterai Rp 10.000,-.

## U. AKTIVASI KARTU ATM/ DEBIT DANAMON

1. Bagaimana cara aktivasi kartu ATM/ debit untuk rekening yang dibuka melalui D-Bank PRO?  
Untuk kartu ATM/ debit yang diambil di cabang Danamon, aktivasi kartu ATM/ debit akan dilakukan oleh petugas di cabang. Untuk kartu ATM/ debit yang dikirimkan ke alamat Anda, maka aktivasi kartu ATM/ debit dapat dilakukan melalui D-Bank PRO dengan memasukkan data yang diminta, termasuk konfirmasi MPIN atau APPLI 1.
2. Bagaimana saya dapat melakukan aktivasi Kartu ATM/ Debit melalui aplikasi D-Bank PRO?  
Anda dapat melakukan aktivasi kartu dengan membuka menu profil, kemudian pilih menu Aktivasi Kartu ATM/ Debit.

3. Bagaimana cara membuat PIN kartu ATM/ debit?  
Pembuatan PIN kartu ATM/ debit dapat dilakukan pada saat aktivasi kartu ATM/ debit pada aplikasi D-Bank PRO. PIN kartu ATM/ debit ini akan secara otomatis menjadi TPIN (*Telephone PIN*) Nasabah.

## V. TABUNGAN PERENCANAAN SYARIAH

1. Apa yang dimaksud dengan Tabungan Perencanaan Syariah?  
Tabungan Perencanaan Syariah iB (Rekening TPS) adalah produk perencanaan sesuai prinsip Syariah untuk mengatur keuangan dalam merencanakan berbagai kebutuhan, antara lain untuk keperluan ibadah haji, umrah, pendidikan anak, pembayaran uang muka pembelian rumah, dan berbagai kebutuhan lainnya sesuai dengan prinsip Syariah. Pengguna Aplikasi yang membuka Rekening TPS melalui Aplikasi D-Bank PRO merupakan perorangan atau individu yang telah memiliki rekening tabungan yang masih aktif pada Bank Danamon. Pembukaan Rekening TPS melalui D-Bank PRO ditujukan untuk keperluan tabungan perencanaan haji.
2. Apakah semua rekening Danamon dapat digunakan sebagai rekening sumber untuk melakukan pembukaan Tabungan Perencanaan Syariah?  
Tipe rekening yang dapat digunakan untuk melakukan pembukaan Tabungan Perencanaan Syariah adalah rekening tabungan dan giro bermata uang Rupiah.
3. Berapa setoran awal untuk melakukan pembukaan Tabungan Perencanaan Syariah?  
Setoran awal untuk Tabungan Perencanaan Syariah adalah sebesar Rp 10.000,-
4. Bagaimana cara membuat Tabungan Perencanaan Syariah
  - a. Akses menu "Tabungan Rencana" pada Layanan D-Bank PRO
  - b. Pilih jenis produk Tabungan Perencanaan Syariah dan pilih Goal Haji
  - c. Pilih "Tabungan Rencana Syariah"
  - d. Pilih "Tabungan Perencanaan Haji"
  - e. Pilih "Rekening sumber Dana" dan "Periode Transfer"
  - f. Masukkan "Total rencana", "Setoran awal", dan "Jumlah Transfer"
  - g. Klik "Lanjut", lalu lakukan konfirmasi data transaksi dengan memasukkan "mPIN" atau "Appli 1"
  - h. Pembukaan Tabungan Rencana Syariah selesai.
5. Apakah ada batasan waktu Tabungan Perencanaan Syariah dapat digunakan ?  
Nasabah dapat menabung minimal 3 bulan hingga maksimal 20 tahun.
6. Tabungan Perencanaan Syariah dapat digunakan untuk bertransaksi?  
Tidak. Tabungan Perencanaan Syariah hanya dapat digunakan untuk menabung secara rutin.
7. Bagaimana periode pendebitan setoran rutin yang dapat dilayani ?  
Nasabah dapat memilih periode pendebitan setoran rutin harian/ mingguan/ bulanan dengan minimal setoran rutin :

- a. Harian minimal Rp. 5.000
  - b. Mingguan minimal Rp. 50.000
  - c. Bulanan minimal Rp. 100.000
8. Apakah Nasabah dapat mengubah setoran rutin Tabungan Perencanaan Syariah (nominal, frekuensi pendebitan)?  
Nasabah dapat mengubah detail rencana seperti tanggal target selesai, jumlah transfer, periode transfer, dan juga jumlah target selesai melalui D-Bank PRO. Nasabah dapat melakukan ini dengan cara masuk ke detail akun Tabungan Rencana dan memilih opsi "Edit Rencana".
9. Apakah saldo Tabungan Perencanaan Syariah dapat ditambahkan di luar jadwal transfer yang telah ditentukan?  
Nasabah dapat melakukan top up saldo tanpa mempengaruhi jadwal transfer yang telah ditentukan sebelumnya. Nasabah dapat melakukan ini dengan cara pilih opsi "Top Up" pada detail Tabungan Perencanaan Syariah.
10. Apabila dana telah terkumpul dalam Tabungan Perencanaan Syariah untuk kebutuhan haji, bagaimana cara melakukan proses pendaftaran haji ?  
Nasabah dapat melakukan penutupan Tabungan Perencanaan Syariah melalui D-Bank Pro, dengan memilih opsi membuka Rekening Tabungan Jemaah Haji. Nasabah akan diarahkan ke proses pendaftaran haji.
11. Apakah Tabungan Perencanaan Syariah dapat ditutup sebelum target dana tercapai?  
Nasabah dapat melakukan penutupan Tabungan Perencanaan Syariah hanya melalui D-Bank PRO. Nasabah dapat melakukan ini dengan cara pilih opsi „Tutup Rencana“ pada detail Tabungan Perencanaan Syariah.
12. Apabila pada proses pendebitan periode saat ini dana tidak mencukupi sehingga *transfer* gagal, apakah pada periode berikutnya akan di proses transfer secara terakumulasi dengan periode sebelumnya ?  
Apabila dana tidak mencukupi, maka Bank Danamon tidak melakukan proses pemindahbukuan dana dari Rekening Sumber ke Rekening TPS. Pada periode pendebitan selanjutnya, Bank akan melakukan proses pendebitan dana dari Rekening Sumber sesuai dengan nominal yang telah dipilih Nasabah, dan pendebitan tersebut tidak diakumulasi dengan nominal yang telah gagal didebit pada periode pendebitan sebelumnya.
13. Apakah jika ada kegagalan pembayaran rekening langsung ditutup?  
Tidak, proses penutupan rekening hanya dapat dilakukan oleh Nasabah melalui D-Bank Pro
14. Apakah Nasabah mendapatkan Kartu Debit atas pembukaan rekening Tabungan Perencanaan Syariah?  
Nasabah tidak mendapatkan Kartu Debit

## W. TRANSFER VALAS BEDA MATA UANG ANTAR REKENING NASABAH BANK

1. Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?
  - a. Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.
    - i. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.
    - ii. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.
2. Bagaimana Nasabah dapat mengetahui informasi terkait biaya transfer valas melalui Layanan D-Bank PRO?

Terkait informasi biaya transfer ke Bank Lain, silakan akses pada [klik di sini](#)
3. Bagaimana jika transaksi transfer valas gagal?

Apabila status transfer valas yang dilakukan baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain gagal, maka Bank akan mengembalikan dana yang sudah diproses ke rekening Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Berapa batas transfer valas harian di Layanan D-Bank PRO?

Batas transfer valas harian di Layanan D-Bank PRO adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.
5. Berapa batas transfer valas bulanan di Layanan D-Bank PRO?

Nasabah memiliki batas transfer valas bulanan dengan sumber rekening rupiah melalui Layanan D-Bank PRO sebesar maksimal USD 100,000 atau ekuivalen. Apabila transaksi melebihi batas transfer valas bulanan, maka transaksi tidak bisa dilanjutkan. Batas transfer valas bulanan dengan sumber rekening rupiah dihitung secara akumulasi dengan transaksi yang dilakukan di cabang dan channel lain pada Bank.
6. Apabila jumlah transfer valas lebih dari USD 100,000, apakah Nasabah tidak bisa melakukan transfer valas melalui Layanan D-Bank PRO?

Transaksi transfer valas yang telah melampaui USD 100,000 atau ekuivalen tidak dapat dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO. Nasabah dapat melakukan transaksi transfer valas lebih dari USD 100,000 di cabang Bank Danamon dengan menyerahkan dokumen pendukung (underlying transaksi).

7. Apa kelebihan menggunakan FX Live Rate dibanding Counter Rate?  
Dengan menggunakan FX Live Rate, transaksi dapat dilakukan dengan kurs konversi yang lebih kompetitif. Sebagai contoh, apabila nasabah menggunakan Counter Rate untuk transfer valas USD ke IDR, maka kurs konversi yang akan digunakan adalah USD/IDR 15,156.00. Sedangkan, apabila nasabah menggunakan FX Live Rate maka kurs konversinya adalah USD/IDR 15,348.00.
8. Kenapa waktu transaksi transfer valas beda mata uang antar rekening nasabah bank berubah menjadi 09:00 – 15:00?  
Hal ini karena kurs konversi yang akan digunakan adalah kurs konversi *near real-time* dimana kurs yang digunakan akan bergerak sesuai dengan pergerakan pasar. Dengan demikian, kurs konversi FX Live Rate ini hanya tersedia pada saat kondisi dimana pasar buka yaitu 09:00 – 15:00.
9. Bagaimana kalau nasabah butuh untuk melakukan transfer valas diluar jam 09:00 – 15:00 (*trading hours*)?  
Transfer valas dengan kondisi mata uang yang sama (*same currency*) tetap dapat dilakukan sesuai dengan waktu transaksi sebelumnya, yaitu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Oleh karena itu, apabila nasabah perlu melakukan transfer valas diluar jam trading hours, maka transaksi tetap dapat dilakukan dengan melakukan transfer valas dengan mata uang yang sama (contoh: USD – USD atau SGD - SGD)
10. Kenapa terdapat *timer* 15 detik di halaman konfirmasi dan apa yang akan terjadi apabila nasabah belum menyelesaikan transaksi dalam waktu 15 detik?  
Dengan menggunakan FX Live Rate, kurs konversi yang digunakan adalah kurs konversi dengan harga spesial dimana kurs konversi ini hanya akan berlaku selama 15 detik pada saat nasabah melanjutkan transaksi ke halaman konfirmasi. Apabila nasabah tidak menyelesaikan transaksi dalam 15 detik, maka sistem akan secara otomatis untuk melakukan pengkinian atas kurs konversi yang akan digunakan nasabah.
11. Apakah dengan menggunakan FX Live Rate, ada tambahan biaya transaksi untuk transfer valas beda mata uang antar rekening nasabah bank?  
Tidak ada tambahan biaya dimana rekening sumber dana nasabah hanya akan didebit sesuai dengan Jumlah Ekuivalen yang tercantum di halaman konfirmasi.

## **X. TRANSFER VALAS SAMA MATA UANG ANTAR REKENING NASABAH BANK**

1. Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan melalui Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO menyediakan layanan transaksi dalam 11 (sebelas) mata uang asing antara lain: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, CNY, GBP, NZD, CHF, HKD, dan CAD.
2. Kapan transfer valas sama mata uang antar rekening nasabah bank bisa dilakukan?



Layanan transfer valas sama mata uang antar rekening nasabah bank di D-Bank PRO tersedia 24 jam selama 7 hari.

3. Mengapa Nasabah tidak bisa menggunakan rekening mata uang rupiah untuk transfer valas?  
Saat ini, Nasabah hanya dapat melakukan transfer valas dengan rekening sumber dana dalam mata uang asing.
4. Apakah Nasabah bisa membatalkan transaksi valas?  
Transaksi yang sudah diotentikasi melalui Layanan D-Bank PRO tidak dapat dibatalkan.
5. Bagaimana cara mengecek status transaksi valas di Layanan D-Bank PRO?  
Nasabah dapat mengecek status transfer valas dengan masuk ke menu Histori Transaksi, dan pilih “Transaksi Valas” pada field Jenis Transaksi. Selain itu, Nasabah dapat mengecek status pengiriman melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar.
6. Bagaimana jika transaksi transfer valas gagal?  
Apabila status transfer valas yang dilakukan baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain gagal, maka Bank akan mengembalikan dana yang sudah diproses ke rekening Nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Berapa batas transfer valas harian di Layanan D-Bank PRO?  
Batas transfer valas harian di Layanan D-Bank PRO adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.

## Y. TRANSFER VALAS KE REKENING BANK LAIN (DALAM ATAU LUAR NEGERI)

1. Siapa saja yang dapat menikmati transaksi Transfer Valas melalui Layanan D-Bank PRO? Seluruh nasabah yang sudah melakukan aktivasi dan memiliki akun D-Bank PRO dengan rekening aktif.
2. Apa yang harus dilakukan apabila negara atau mata uang tujuan yang diinginkan tidak tersedia?  
Nasabah dapat mengunjungi Kantor Cabang Bank Danamon terdekat dan melakukan transfer valuta asing melalui Kantor Cabang.
3. Apakah nasabah dapat melakukan pengiriman dana ke negara tujuan dalam mata uang non-lokal negara tujuan melalui Layanan D-Bank PRO?  
Saat ini, layanan Transfer Valas D-Bank PRO dapat melakukan pengiriman dana ke negara tujuan dalam mata uang non-lokal negara tujuan. Namun untuk menghindari terjadinya retur ataupun kegagalan transaksi, disarankan Nasabah untuk melakukan transaksi transfer valas ke mata uang lokal sesuai dengan negara tujuan saja.

Contoh: Nasabah melakukan transaksi Transfer Valas ke Bank Lain menggunakan sumber dana Rupiah (IDR) ke rekening Bank MUFG Tokyo dengan mata uang destinasi Yen (JPY)

4. Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan untuk transfer valas ke bank lain melalui Layanan D-Bank PRO?
  - a. Transfer valas ke bank lain melalui Layanan D-Bank PRO dapat menggunakan sumber dana: IDR, CNY, USD, AUD, SGD, EUR, JPY, GBP, NZD, HKD, dan CAD.
  - b. Transfer valas ke bank lain melalui Layanan D-Bank PRO dapat ditujukan kepada mata uang berikut:
    - Regular Service: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, GBP, CHF, SEK, HKD dan NZD.
    - Low Cost Service: USD, AUD, CAD, CHF, EUR, GBP, HKD, JPY, NZD, dan SGD, SEK
5. Apakah Nasabah bisa menggunakan rekening mata uang rupiah untuk transfer valas ke bank lain?  
Transaksi valas ke bank lain (dalam dan luar negeri) bisa menggunakan rekening rupiah sebagai rekening sumber dana. Khusus untuk tujuan bank domestik, penggunaan rekening sumber dana rupiah hanya bisa dilakukan dengan kondisi pengirim dan penerima adalah orang yang sama (identik)
6. Kapan transfer valas ke rekening bank lain (dalam atau luar negeri) bisa dilakukan?  
Layanan transfer valas ke rekening bank lain (dalam atau luar negeri) di D-Bank PRO tersedia pada jam 09:00 – 15:00 WIB.
7. Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?

Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.

- a. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.
  - b. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.
8. Apakah Nasabah dapat melakukan transfer valas ke luar negeri melalui Layanan D-Bank PRO?
- Untuk melakukan transaksi transfer valas baik ke rekening Bank Lokal/Bank Internasional Lain, silakan pilih menu “Transfer” pada halaman Beranda Layanan D-Bank PRO. Selanjutnya, pilih “Transfer Valas” dan lengkapi informasi instruksi transaksi pada Layar Pengisian.
9. Apa itu Kode SWIFT?
- Kode SWIFT digunakan untuk mengidentifikasi bank-bank Internasional yang tergabung dalam Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT). Nama lain dari kode ini adalah Bank Identifier Code (BIC), yang terdiri dari 8 hingga 11 karakter.
10. Bagaimana jika Nasabah tidak mengetahui Kode SWIFT Bank Penerima Transfer Valas di Layanan D-Bank PRO?
- Apabila Nasabah tidak mengetahui kode SWIFT Bank Penerima, Nasabah dapat mencari nama Bank Penerima dengan klik “Cari Nama Bank” yang terdapat di layar Layanan D-Bank PRO saat mengisi detail penerima transfer. Kemudian, pilih Negara dan Nama Bank yang dituju. Selanjutnya, kode SWIFT akan muncul secara otomatis.
11. Apakah Transfer Valas dengan tujuan Bank of Ayudhya (Krungsri) terdapat perbedaan biaya?
- Transfer dengan tujuan Bank of Ayudhya (Krungsri) akan dikenakan biaya transfer yang lebih kompetitif dan tarif tetap khusus. Nasabah dapat memilih Bank Tujuan "Bank Krungsri" pada Layanan D-Bank PRO.
12. Apa itu low cost service dan regular service?
- a. Low cost service adalah metode transfer valas ke rekening bank lain yang menawarkan biaya transaksi yang lebih rendah. Metode ini tersedia di D-Bank Pro pada pukul 09.00 – 15.00 WIB dan hanya dapat digunakan untuk transaksi remittance ke luar negeri.
  - b. Regular service adalah metode transfer valas ke rekening bank lain yang memberikan keunggulan dalam hal kecepatan proses transfer, sehingga nasabah

dapat mengirimkan dana dengan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan layanan lainnya. Metode dapat digunakan untuk:

- o Transfer Valuta Asing ke Bank Lain Dalam Negeri (semua mata uang).
- o Transfer Valuta Asing ke Bank Lain Luar Negeri khusus untuk transaksi dengan mata uang yang sama (kecuali USD).

Di luar ketentuan di atas, metode SWIFT tetap dapat digunakan untuk pengiriman dana ke Bank Luar Negeri dengan penyesuaian waktu tertentu sesuai ketentuan berikut:

Mata Uang Tujuan	Waktu Transaksi
JPY	09:00 – 09.30 WIB
AUD	09:00 – 09.30 WIB
HKD	09:00 – 11.30 WIB
SGD	09:00 – 12.30 WIB
GBP	09:00 – 14.30 WIB
EUR	09:00 – 14.30 WIB

13. Apa perbedaan Transfer Valas melalui metode low-cost service dengan metode regular service di D-Bank PRO?

- a. Transfer valas melalui metode low cost service dapat dilakukan pada trading hours (Pukul 09.00 – 15.00 WIB) melalui D-Bank PRO dengan biaya yang lebih terjangkau (*Correspondent Fee*: 3 USD). Biaya transaksi ini akan dibebankan ke pengirim.
- b. Transfer valas melalui metode regular service dapat pada *trading hours* (Pukul 09.00 – 15.00 WIB) melalui D-Bank PRO dengan penerusan dana bisa dalam hitungan menit. Adapun komponen biaya sebagai berikut:
  - Sender: biaya dibebankan ke pengirim (*Correspondent Fee*: USD: USD 25, EUR: EUR 25, JPY: JPY 5,000, SGD: SGD 20, HKD: HKD 200, NZD: NZD 25, AUD: AUD 25, GBP; GBP 15, CHF: CHF 20, SEK: SEK 150, CAD: CAD 25)
  - Receiver: biaya dibebankan ke penerima

14. Apakah Nasabah bisa membatalkan transaksi valas?

Transaksi yang sudah diotentikasi melalui Layanan D-Bank PRO tidak dapat dibatalkan.

15. Bagaimana cara mengecek status transaksi valas di Layanan D-Bank PRO?

Nasabah dapat mengecek status transfer valas dengan masuk ke menu Histori Transaksi, dan pilih “Transaksi Valas” pada field Jenis Transaksi. Selain itu, Nasabah dapat mengecek status pengiriman melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar.

16. Apakah dana nasabah akan di-refund jika status transaksi Transfer Valas Tidak Berhasil?

Ya. Dana nasabah akan dikembalikan ke rekening sumber dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Dana nasabah akan dikembalikan dengan menggunakan kurs yang berlaku pada saat tanggal pengembalian dana refund dengan SLA pengembalian paling lambat 7 hari kerja.
  - b. Jika nasabah pengirim maupun penerima terindikasi dalam pengecekan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) dan/atau pengecekan sanction list, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi atau melakukan permintaan dokumen pendukung tambahan kepada nasabah pengirim untuk diserahkan kepada otoritas.
17. Bagaimana Nasabah dapat mengetahui informasi terkait biaya transfer valas melalui Layanan D-Bank PRO?
- Terkait informasi biaya transfer ke Bank Lain, silakan akses pada <https://www.danamon.co.id/-/media/ALL-CONTENT-PERSONAL-BANKING/PDF-DLL/D-Bank-PRO/RIP-TNC-FAQ/v2/Ringkasan-Informasi-Produk-Layanan-DBank-PROv111.pdf?la=id&hash=D36707E20D86FCFACC0F21AFC43EEB9A802FDAB8>
18. Berapa batas transfer valas ke bank lain (dalam atau luar negeri) di Layanan D-Bank PRO?
- a. Limit minimum transaksi adalah Rp500.000,- atau ekuivalen.
  - b. Batas transfer valas ke bank lain (dalam atau luar negeri) harian di Layanan D-Bank PRO adalah sebesar Rp1.500.000.000,- atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing).
  - c. Khusus sumber dana rupiah di Layanan D-Bank PRO, batas transfer valas bulanan di Layanan D-Bank PRO adalah sebesar USD100.000,00 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transfer valas bulanan ini dihitung secara akumulasi dengan transaksi transfer yang dilakukan di channel lain pada Bank.
19. Apa yang harus dilakukan apabila terdapat kebutuhan transaksi valas dari sumber dana IDR yang telah melewati limit maksimum transaksi bulanan USD 100.000 ekuivalen? Nasabah dapat melakukan transaksi transfer valas ke Bank Lain di Kantor Cabang dengan membawa dokumen underlying kebutuhan transaksi.
20. Apakah nasabah dapat mengajukan dokumen underlying kebutuhan transaksi Transfer Valas melalui Layanan D-Bank PRO apabila terdapat kebutuhan transfer valas dengan nominal di atas USD 100.000 secara bulanan? Saat ini, layanan Transfer Valas D-Bank PRO hanya dapat digunakan untuk nominal transaksi bulanan maksimal USD 100.000 ekuivalen tanpa dokumen *underlying*. Untuk kebutuhan transaksi melebihi USD 100.000 ekuivalen dengan dokumen underlying hanya dapat dilakukan pada Kantor Cabang.
21. Dimana nasabah dapat mengetahui syarat dan ketentuan Transaksi Transfer Valas ke Bank Lain melalui Layanan D-bank PRO?

Syarat dan ketentuan Transaksi Transfer Valas ke Bank Lain melalui Layanan D-bank PRO dapat diakses melalui <https://bdi.co.id/en-tncdbankprohtml>.

## Z. TRANSAKSI VALAS

1. Apa saja mata uang yang dapat ditransaksikan melalui Layanan D-Bank PRO?  
Layanan D-Bank PRO menyediakan layanan transaksi dalam 11 (sebelas) mata uang asing antara lain: USD, AUD, SGD, EUR, JPY, CNY, GBP, NZD, CHF, HKD, dan CAD.
2. Kapan transaksi valas bisa dilakukan?  
Layanan transaksi valas di D-Bank PRO tersedia pada jam 09:00 – 15:00.
3. Apakah kurs mata uang asing dapat berubah pada saat pengiriman?  
Kurs untuk pengiriman valas akan menggunakan kurs yang tercantum pada Halaman Konfirmasi saat dilakukan otorisasi transaksi. Pada Halaman Konfirmasi tersebut, terdapat timer di sisi kanan “Kurs Konversi”.
  - i. Apabila otorisasi transaksi berhasil dilakukan sebelum timer habis, maka kurs tersebut adalah kurs yang akan digunakan untuk transaksi pengiriman valas. Dengan demikian, meski kurs dapat bervariasi, kurs yang digunakan tidak akan berubah saat dana dikirim.
  - ii. Namun, jika timer sudah habis sebelum otorisasi transaksi berhasil dilakukan, Nasabah perlu melakukan otorisasi ulang karena perubahan kurs mungkin terjadi apabila timer habis.
4. Apakah kurs yang dipakai di Layanan D-Bank PRO lebih kompetitif dibandingkan transaksi dari cabang?  
Nilai mata uang (kurs) pada Layanan D-Bank PRO lebih kompetitif dibandingkan kurs yang tertera di cabang Bank Danamon Indonesia.
5. Bagaimana dapat melihat kurs mata uang di Layanan D-Bank PRO?  
Kurs indikasi mata uang tersedia pada menu “Transaksi Valas” pada Layanan D-Bank PRO. Untuk melihat seluruh kurs mata uang, dapat melakukan hal berikut:
  - a. Klik menu “Transaksi Valas” pada halaman Beranda D-Bank PRO;
  - b. Klik tombol “Lanjut” untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan D-Bank PRO;
  - c. Klik “Lihat Kurs FX”. Kurs ke-11 (sebelas) mata uang yang berlaku akan muncul pada layar.Nasabah juga dapat menekan tombol “Refresh” untuk memperbaharui kurs yang bergerak dan dapat berubah sewaktu-waktu.
6. Bagaimana melakukan transaksi pembelian dan penjualan valas melalui Layanan D-Bank PRO?

Untuk melakukan transaksi pembelian dan penjualan valas dapat dilakukan pada rekening pribadi, dengan cara:

- a. Klik menu “Transaksi Valas” pada halaman Beranda Layanan D-Bank PRO;
- b. Klik tombol “Lanjut” untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan D-Bank PRO. Syarat & Ketentuan Transaksi Valas hanya perlu disetujui pada saat pertama kali masuk ke menu “Transaksi Valas”, atau pada saat terdapat pembaharuan pada konten Syarat & Ketentuan tersebut.
- c. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas, Nasabah dapat melakukan transaksi dengan salah satu cara dari cara di bawah ini:
  - i. Pilih mata uang yang Nasabah ingin jual/beli pada field “Nasabah Jual” dan “Nasabah Beli”. Kurs indikasi mata uang yang dipilih akan muncul. Nasabah dapat melanjutkan pengisian instruksi transaksi dengan menekan tombol “Lanjut”; atau
  - ii. Klik “Lihat Kurs FX” terlebih dahulu untuk melihat kurs mata uang yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valas di Bank Danamon. Kemudian, klik tanda panah yang terletak di sisi kanan mata uang yang ingin dipilih untuk melanjutkan pengisian instruksi transaksi.

7. Apa kelebihan menggunakan FX Live Rate dibanding Counter Rate?

Dengan menggunakan FX Live Rate, transaksi dapat dilakukan dengan kurs konversi yang lebih kompetitif. Sebagai contoh, apabila nasabah menggunakan Counter Rate untuk transfer valas USD/IDR, maka kurs konversi yang akan digunakan adalah USD/IDR 15,156.00. Sedangkan, apabila nasabah menggunakan FX Live Rate maka kurs konversinya adalah USD/IDR 15,345.

8. Berapa batas transaksi valas bulanan di Layanan D-Bank PRO?

Nasabah memiliki batas transaksi valas bulanan dengan sumber rekening rupiah melalui Layanan D-Bank PRO sebesar maksimal USD 100,000 atau ekuivalen. Apabila transaksi melebihi batas transaksi valas bulanan, maka transaksi tidak bisa dilanjutkan. Batas transaksi valas bulanan dengan sumber rekening rupiah dihitung secara akumulasi dengan transaksi yang dilakukan di cabang dan channel lain pada Bank.

9. Berapa batas transaksi valas harian di Layanan D-Bank PRO?

Batas transaksi valas harian di Layanan D-Bank PRO adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau ekuivalen dalam mata uang lain (dihitung menggunakan kurs yang berlaku selama Jam Layanan Transaksi Valuta Asing). Batas transaksi valas harian dihitung secara akumulasi dengan transaksi transaksi yang dilakukan di channel elektronik lain pada Bank.

10. Apabila jumlah transaksi valas menggunakan rekening sumber dana rupiah lebih dari USD 100,000, apakah Nasabah tidak bisa melakukan transfer valas melalui Layanan D-Bank PRO?

Transaksi valas menggunakan rekening sumber dana rupiah yang telah melampaui USD 100,000 atau ekuivalen tidak dapat dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO. Nasabah dapat melakukan transaksi valas lebih dari USD 100,000 di cabang Bank Danamon dengan menyerahkan dokumen pendukung (underlying transaksi).

## AA. PESAN BANK NOTES

### 1. Apa saja mata uang yang tersedia untuk pemesanan bank notes melalui Layanan D-Bank PRO?

Layanan D-Bank PRO menyediakan layanan pemesanan bank notes untuk 5 (lima) mata uang antara lain: USD, SGD, AUD, EUR, dan JPY.

### 2. Apakah Nasabah dapat memesan untuk mengambil bank notes di cabang Bank Danamon manapun?

Saat ini pemesanan bank notes melalui D-Bank PRO hanya tersedia di beberapa cabang tertentu. Pilihan cabang akan muncul di D-Bank PRO saat nasabah melakukan transaksi sesuai mata uang yang dipilih.

### 3. Mengapa Nasabah tidak dapat memesan bank notes dengan sumber rekening valas yang berbeda dari mata uang yang dipesan?

Untuk saat ini Nasabah hanya dapat memesan bank notes sesuai dengan mata uang sumber rekening yang dimiliki. Contoh, jika ingin memesan bank notes USD, maka Nasabah sudah memiliki rekening USD di Bank Danamon, serta pastikan dana mencukupi pada rekening USD sejumlah nominal yang dipesan (berikut dengan biaya transaksi) untuk pengambilan bank notes. Apabila Nasabah tidak memiliki rekening mata uang yang dipesan atau dana dalam rekening tidak cukup, maka transaksi tidak dapat dilanjutkan.

### 4. Apakah Nasabah dapat memilih denominasi mata uang asing yang dipesan melalui Layanan D-Bank PRO?

Denominasi mata uang bergantung pada ketersediaan valuta asing di cabang, sehingga Nasabah belum dapat memilih denominasi mata uang asing yang dipesan melalui Layanan D-Bank PRO.

### 5. Kapan Nasabah dapat mengambil bank notes yang dipesan melalui Layanan D-Bank PRO?

Untuk pemesanan bank notes yang dilakukan antara pukul 06.00 WIB – 11.00 WIB, Nasabah dapat memilih tanggal pengambilan bank notes di cabang mulai dari minimum satu hari kerja berikutnya atau maksimum lima hari kerja sejak pemesanan bank notes. Untuk pemesanan bank notes yang dilakukan antara pukul 11.01 WIB – 18.00 WIB, Nasabah dapat memilih tanggal pengambilan bank notes di cabang mulai dari minimum dua hari kerja berikutnya atau maksimum lima hari kerja sejak pemesanan bank notes.



Untuk mengambil bank notes di tanggal pengambilan dapat dilakukan antara pukul 12.00 - 15.00 waktu setempat.

6. Berapa biaya penarikan bank notes melalui Layanan D-Bank PRO?

Berikut adalah biaya yang dikenakan untuk penarikan bank notes yang berlaku saat ini.

<b>Biaya Administrasi Penarikan <i>Bank Notes</i></b>			
<b>Segmen <i>Non-Affluent</i></b>		<b>Segmen <i>Affluent</i></b>	
<b>Dari rekening Valas Non-USD</b>	<b>Dari rekening Valas USD</b>	<b>Dari rekening Valas Non-USD</b>	<b>Dari rekening valas USD</b>
Biaya administrasi 0.25%	Jumlah Akumulasi hingga USD 5,000/hari/rekening: Bebas Biaya  Tambahan Biaya administrasi 0.25% dari jumlah kelebihan diatas USD 5,000/hari/rekening	Biaya administrasi 0.25%	Jumlah Akumulasi hingga USD 10,000/hari/rekening: Bebas Biaya  Tambahan Biaya administrasi 0.25% dari jumlah kelebihan USD 10,000/hari/rekening

7. Apakah Nasabah dapat melakukan pembatalan order bank notes melalui Layanan D-Bank PRO?

Pemesanan bank notes yang sudah dilakukan tidak dapat dibatalkan melalui Layanan D-Bank PRO. Silakan hubungi cabang Bank Danamon yang dipilih untuk melakukan pembatalan, sehingga dana Nasabah yang telah diblokir untuk pemesanan bank notes akan dikembalikan pada rekening. Adapun, dana yang dikembalikan ke rekening Nasabah adalah sejumlah bank notes yang dipesan dan biaya penarikan bank notes yang Nasabah sudah bayar (jika ada) dikurangi biaya penalti yang berlaku.

8. Bagaimana kalau Nasabah tidak melakukan pengambilan bank notes pada tanggal yang sudah dipilih?

Nasabah hanya dapat mengambil bank notes yang sudah dipesan pada tanggal yang dipilih untuk pengambilan bank notes di cabang. Apabila pengambilan bank notes tidak juga dilakukan sampai akhir hari tanggal pengambilan, maka cabang akan mendebit biaya penalti dan mengembalikan dana ke rekening Nasabah.

9. Berapa biaya penalti yang harus dibayarkan jika Nasabah batal untuk melakukan pengambilan bank notes yang sudah dipesan?

Biaya penalti untuk pembatalan pengambilan bank notes adalah sebesar 0.5% dari nominal bank notes yang dipesan, dengan minimum sebesar ekuivalen Rp. 50,000.

10. Apakah pengambilan bank notes yang telah dipesan melalui Layanan D-Bank PRO dapat diwakilkan oleh orang lain?

Tidak bisa. Untuk saat ini, pengambilan bank notes wajib dilakukan oleh Nasabah yang bersangkutan.

11. Apa yang terjadi jika tanggal pengambilan bank notes yang telah dijadwalkan, sewaktu-waktu jatuh pada hari liur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Pemerintah?

Jika sewaktu - waktu tanggal pengambilan bank notes yang telah dijadwalkan ditetapkan sebagai hari oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka Nasabah dapat melakukan pengambilan bank notes di hari kerja berikutnya. Contoh, tanggal pengambilan bank notes yang dipilih pada saat melakukan pemesanan melalui D-Bank PRO adalah 6 September 2021. Namun, karena tanggal 6 September 2021 ditetapkan sebagai hari libur oleh Bank Indonesia/Pemerintah, maka pengambilan bank notes dilakukan pada hari kerja berikutnya, yaitu tanggal 7 September 2021.

## **BB. MARKET INSIGHT**

1. Bagaimana Nasabah dapat mengakses Berita terkait Pasar Finansial melalui Layanan D-Bank PRO?

Layanan D-Bank PRO menyajikan berita utama dalam bidang ekonomi, bisnis dan data aktual pasar finansial seperti pasar Saham, Obligasi dan Nilai Tukar Valuta Asing dalam menu "Market Insight".

Market Insight dapat diakses dengan cara:

- a. Klik menu "Transaksi Valas" pada halaman Beranda di Layanan D-Bank PRO;
- b. Klik tombol "Lanjut" untuk menyetujui Syarat & Ketentuan Transaksi Valas melalui Layanan D-Bank PRO yang berlaku (jika baru pertama kali masuk ke menu "Transaksi Valas");
- c. Klik sub-menu "Market Insight". Pada sub-menu tersebut, Nasabah dapat mengakses berita harian, mingguan, maupun bulanan melalui Daily, Weekly, serta Monthly Market Recap yang tersedia.
- d. Selanjutnya, Nasabah dapat memilih tanggal atau bulan sesuai artikel yang ingin akses.

2. Apakah artikel dalam Market Insight dapat diunduh?

Tentu saja, artikel dalam Market Insight dapat diunduh melalui Layanan D-Bank PRO.

## CC. PEMBELIAN ASURANSI KENDARAAN (RODA EMPAT)

1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Autocillin melalui Layanan D-Bank PRO?

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Autocillin dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke layanan E-Channel D-Bank PRO dengan memasukkan password.
  - b. Pilih Menu “ Investasi & Asuransi”, kemudian klik menu “Asuransi” dan pilih menu “Asuransi Mobil”.
  - c. Lengkapi data mobil yang diasuransikan dengan mengisi Merk Mobil, Tipe/Model Mobil, Tahun Mobil, Kode Wilayah Plat, dan Tanggal Polis Berlaku. Pada halaman ini pula dapat ditambahkan perlindungan aksesoris mobil, seperti kaca film, karpet mobil sintetik, jok kulit, velg & dan, body kit, dan lainnya.
  - d. Pada halaman Pilih Asuransi, akan muncul asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi mobil yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu jenis perlindungan Comprehensive dan/atau Total Loss Only, beserta informasi mengenai manfaat dan estimasi premi.
  - e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini juga diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
  - f. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan, akan masuk pada halaman Perluasan Perlindungan, seperti Fasilitas Bengkel Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM), Fitur Autocillin, dan lainnya. Penambahan perluasan perlindungan bersifat opsional.
  - g. Kemudian diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah), Data Tertanggung dan data kepemilikan mobil (STNK/BASTK) yang perlu dilengkapi.
  - h. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
  - i. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
  - j. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya adalah menunggu verifikasi dari Penanggung, dimana data pengajuan asuransi telah diterima dan Dokumen Asuransi Anda akan dikirimkan ke alamat email terdaftar jika pengajuan disetujui dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.
2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk asuransi mobil yang dijual melalui D-Bank PRO, seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?

Ya, informasi tersebut tersedia pada D-Bank PRO di halaman Asuransi Mobil yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk Selengkapnya](#)

- Syarat dan Ketentuan Lengkap
- Informasi Klaim

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal, dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom "Data Pemesan" tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?  
Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.
4. **Apabila belum memiliki surat kepemilikan kendaraan berupa STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan masih berupa BASTK (Berita Acara Serah Terima Kendaraan) apakah tetap dapat melakukan pembelian Asuransi Autocillin melalui layanan e-channel D-Bank PRO?**  
Ya, dapat melakukan pembelian Asuransi Autocillin dengan memilih pilihan BASTK pada saat memasukkan informasi mengenai surat kepemilikan kendaraan.
5. Apabila gambar STNK/BASTK/Kendaraan/Aksesoris kendaraan yang diunggah ke D-Bank PRO kurang/tidak jelas, apakah pengajuan pembelian Asuransi Autocillin akan langsung ditolak?  
Tidak, pihak Penanggung akan melakukan proses verifikasi terlebih dahulu kemudian menghubungi ke nomor HP dan alamat email terdaftar dalam sistem Bank ketika pengajuan asuransi pada jam kerja untuk melengkapi dokumen yang belum memenuhi ketentuan. Apabila kelengkapan dokumen tidak dilengkapi selama lebih dari 1x24 jam sejak transaksi pembelian Asuransi Autocillin di D-Bank PRO, maka pengajuan Asuransi Autocillin akan ditolak.
6. Apakah akan dilakukan pengecekan kendaraan secara langsung?  
Tidak ada pengecekan kendaraan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kendaraan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di D-Bank PRO.
7. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?  
Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di D-Bank PRO, dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Autocillin tidak dapat dilanjutkan.
8. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Autocillin disetujui?  
Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung dalam kurun waktu 1 x 24 jam.
9. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Autocillin disetujui?  
Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

10. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Autocillin pada layanan e-channel D-Bank PRO?  
Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Autocillin pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.
  
11. Apabila terdapat kesalahan pada data yang telah diajukan, bagaimana cara untuk mengubah data setelah transaksi diselesaikan?  
Apabila terdapat kesalahan input data setelah transaksi pembelian asuransi selesai, nasabah dapat menghubungi Zurich Care di 1500 456 untuk melakukan perubahan. Data yang diubah merupakan data yang tidak mempengaruhi perhitungan premi yang sudah dibayarkan.
  
12. Apakah Nama Tertanggung harus sama dengan Nama Pemesan pada D-Bank PRO?  
Nama Tertanggung tidak harus sama dengan Nama Pemesan atau pemilik akun pada aplikasi D-Bank PRO. Sehingga pemilik akun sebagai Pemesan dapat melakukan pemesanan asuransi kendaraan untuk siapa saja selama memiliki hubungan dengannya dan melakukan pembayaran premi menggunakan rekening pemilik akun yang tercantum pada aplikasi D-Bank PRO.

## CC. PEMBELIAN ASURANSI KENDARAAN (RODA DUA)

### 1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Motopro melalui Layanan D-Bank PRO?

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Motopro dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke layanan E-Channel D-Bank PRO dengan memasukkan password.
- b. Pilih Menu “ Investasi & Asuransi”, kemudian klik menu “Asuransi” dan pilih menu “Asuransi Motor”.
- c. Lengkapi data motor yang diasuransikan dengan mengisi Merk Motor, Tipe/Model Motor, Tahun Motor, Kode Wilayah Plat, dan Tanggal Polis Berlaku.
- d. Pada halaman Pilih Asuransi, akan muncul asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi motor yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu jenis perlindungan Total Loss Only, beserta informasi mengenai manfaat dan estimasi premi.
- e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini juga diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
- f. Setelah menyetujui Syarat & Ketentuan, akan masuk pada halaman Perluasan Perlindungan, seperti Kecelakaan Diri Untuk Pengemudi dan Kecelakaan Diri untuk Penumpang. Penambahan perluasan perlindungan bersifat opsional.
- g. Kemudian diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah), Data Tertanggung dan data kepemilikan motor (STNK/BASTK) yang perlu dilengkapi.
- h. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
- i. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
- j. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya adalah menunggu verifikasi dari Penanggung, dimana data pengajuan asuransi telah diterima dan Dokumen Asuransi Anda akan dikirimkan ke alamat email terdaftar jika pengajuan disetujui dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.

### 2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk asuransi motor yang dijual melalui D-Bank PRO, seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?

Ya, informasi tersebut tersedia pada D-Bank PRO di halaman Asuransi Motor yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:

- [Informasi Produk Selengkapnya](#)
- [Syarat dan Ketentuan Lengkap](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal, dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?  
Dijawabkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.
4. Apabila belum memiliki surat kepemilikan kendaraan berupa STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan masih berupa BASTK (Berita Acara Serah Terima Kendaraan) apakah tetap dapat melakukan pembelian Asuransi Motopro melalui layanan e-channel D-Bank PRO?  
Ya, dapat melakukan pembelian Asuransi Motopro dengan memilih pilihan BASTK pada saat memasukkan informasi mengenai surat kepemilikan kendaraan.
5. Apabila gambar STNK/BASTK/Kendaraan/Aksesoris kendaraan yang diunggah ke D-Bank PRO kurang/tidak jelas, apakah pengajuan pembelian Asuransi Motopro akan langsung ditolak?  
Tidak, pihak Penanggung akan melakukan proses verifikasi terlebih dahulu kemudian menghubungi ke nomor HP dan alamat email terdaftar dalam sistem Bank ketika pengajuan asuransi pada jam kerja untuk melengkapi dokumen yang belum memenuhi ketentuan. Apabila kelengkapan dokumen tidak dilengkapi selama lebih dari 1x24 jam sejak transaksi pembelian Asuransi Motopro di D-Bank PRO, maka pengajuan Asuransi Motopro akan ditolak.
6. Apakah akan dilakukan pengecekan kendaraan secara langsung?  
Tidak ada pengecekan kendaraan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kendaraan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di D-Bank PRO.
7. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?  
Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di D-Bank PRO, dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Motopro tidak dapat dilanjutkan.
8. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Motopro disetujui?  
Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung dalam kurun waktu 1 x 24 jam.
9. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Motopro disetujui?  
Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

10. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Motopro pada layanan e-channel D-Bank PRO?  
Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Motopro pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.
11. Apabila terdapat kesalahan pada data yang telah diajukan, bagaimana cara untuk mengubah data setelah transaksi diselesaikan?  
Apabila terdapat kesalahan input data setelah transaksi pembelian asuransi selesai, nasabah dapat menghubungi Zurich Care di 1500 456 untuk melakukan perubahan. Data yang diubah merupakan data yang tidak mempengaruhi perhitungan premi yang sudah dibayarkan.
12. Apakah Nama Tertanggung harus sama dengan Nama Pemesan pada D-Bank PRO?  
Nama Tertanggung tidak harus sama dengan Nama Pemesan atau pemilik akun pada aplikasi D-Bank PRO. Sehingga siapapun dapat melakukan pemesanan asuransi kendaraan selama memiliki hubungan dengan Pemesan.
13. Apakah Nama Tertanggung harus sama dengan Nama Pemesan pada D-Bank PRO?  
Nama Tertanggung tidak harus sama dengan Nama Pemesan atau pemilik akun pada aplikasi D-Bank PRO. Sehingga pemilik akun sebagai Pemesan dapat melakukan pemesanan asuransi kendaraan untuk siapa saja selama memiliki hubungan dengannya dan melakukan pembayaran premi menggunakan rekening pemilik akun yang tercantum pada aplikasi D-Bank PRO.

#### **DD. PEMBELIAN ASURANSI MIKRO DEMAM BERDARAH PLUS**

1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus melalui Layanan D-Bank PRO?  
Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus dapat dilakukan, dengan cara:
  - a. Log in ke layanan E-Channel D-Bank PRO dengan memasukkan password.
  - b. Pilih Menu “ Investasi & Asuransi”, kemudian klik menu “Asuransi” dan pilih menu “Asuransi Kesehatan”.
  - c. Melakukan pengisian “Data Asuransi Kesehatan” pada field “Jenis Kelamin” dan “Tanggal Lahir”, kemudian klik “Cari” untuk menemukan produk asuransi yang relevan dengan data asuransi yang telah dilengkapi.
  - d. Kemudian akan muncul halaman “Pilih Asuransi” yang berisi Asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi kesehatan yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu terdiri dari produk Mikro Demam Berdarah Plus dan Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases.
  - e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini Anda diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
  - f. Kemudian Anda akan diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis



terisi dengan data Anda sebagai Nasabah) dan Data Tertanggung.

- g. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
  - h. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
  - i. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya.
2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus yang dijual melalui D-Bank PRO, seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?  
Ya, informasi tersebut tersedia pada D-Bank PRO di halaman Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:
- [Informasi Produk](#)
  - [Informasi Klaim](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan [Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal](#), dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?  
Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.
4. Apakah akan dilakukan pengecekan kesehatan secara langsung?  
Tidak ada pengecekan kesehatan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kesehatan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di D-Bank PRO.
5. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?  
Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di D-Bank PRO, dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus tidak dapat dilanjutkan.
6. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus disetujui?  
Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung maksimal dalam kurun waktu 2 x 24 jam.
7. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus disetujui?

Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).

8. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus pada layanan e-channel D-Bank PRO?  
Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Demam Berdarah Plus pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.

## EE. PEMBELIAN ASURANSI MIKRO HOSPITAL CASH PLAN 5 DISEASES

1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases melalui Layanan D-Bank PRO?

Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases dapat dilakukan, dengan cara:

- a. Log in ke layanan E-Channel D-Bank PRO dengan memasukkan password.
  - b. Pilih Menu “ Investasi & Asuransi”, kemudian klik menu “Asuransi” dan pilih menu “Asuransi Kesehatan”.
  - c. Melakukan pengisian “Data Asuransi Kesehatan” pada field “Jenis Kelamin” dan “Tanggal Lahir”, kemudian klik “Cari” untuk menemukan produk asuransi yang relevan dengan data asuransi yang telah dilengkapi.
  - d. Kemudian akan muncul halaman “Pilih Asuransi” yang berisi Asuransi yang ditawarkan sesuai dengan data asuransi kesehatan yang telah diinput pada langkah sebelumnya, yaitu terdiri dari produk Mikro Demam Berdarah Plus dan Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases.
  - e. Selanjutnya terdapat informasi produk asuransi seperti Manfaat, Syarat & Ketentuan, serta Klaim dan terdapat *hyperlink* di mana Tertanggung dapat mengunduh dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum, Syarat & Ketentuan, serta Informasi Klaim melalui *hyperlink* tersebut. Pada halaman ini Anda diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan agar dapat lanjut ke halaman berikutnya.
  - f. Kemudian Anda akan diarahkan ke halaman yang berisi Data Pemesan (otomatis terisi dengan data Anda sebagai Nasabah) dan Data Tertanggung.
  - g. Klik lanjut ke halaman Review Order di mana diwajibkan untuk menyetujui Syarat & Ketentuan dan memilih rekening sumber dana.
  - h. Lanjut ke halaman Konfirmasi Pembayaran dan diwajibkan mengisi OTP/mPIN sebagai bentuk otentikasi.
  - i. Apabila pembelian asuransi berhasil maka akan muncul pemberitahuan dan status di halaman Asuransi Saya.
2. Apakah tersedia informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases yang dijual melalui D-Bank PRO, seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?  
Ya, informasi tersebut tersedia pada D-Bank PRO di halaman Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases yang membahas Manfaat, Syarat dan Ketentuan, serta Klaim. Dokumen Ringkasan Informasi Produk, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim dapat diunduh dan disimpan dalam bentuk file PDF dengan mengklik tautan:  
- [Informasi Produk](#)

Kemudian informasi terkait Ringkasan Informasi Produk yang sesuai dengan data asuransi yang telah diajukan/diunggah dapat ditemukan pada halaman Review Order dengan mengklik tautan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal, dan dokumen dapat dibaca dan diunduh dalam bentuk file PDF.

3. Apa yang harus dilakukan apabila data yang tercantum pada kolom “Data Pemesan” tidak update karena ada perubahan nomor Handphone dan/atau alamat email?  
Diwajibkan untuk melakukan pengkinian data Nasabah melalui Cabang Bank Danamon terdekat.
4. Apakah akan dilakukan pengecekan kesehatan secara langsung?  
Tidak ada pengecekan kesehatan secara langsung. Penanggung melakukan validasi dan verifikasi dari data kesehatan yang telah diunggah pada saat pengisian data asuransi di D-Bank PRO.
5. Apakah pada saat pembayaran premi, dapat dipilih rekening sumber dana yang akan digunakan?  
Ya, rekening sumber dana dapat dipilih pada halaman Review Order di D-Bank PRO, dengan catatan bahwa saldo pada rekening sumber dana yang dipilih harus mencukupi untuk membayar keseluruhan total premi. Apabila saldo tidak mencukupi keseluruhan total premi maka, proses pembelian Asuransi Mikro Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases tidak dapat dilanjutkan.
6. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases disetujui?  
Polis akan dikirimkan apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung maksimal dalam kurun waktu 2 x 24 jam.
7. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases disetujui?  
Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).
8. Apakah Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases pada layanan e-channel D-Bank PRO?  
Nasabah dapat melihat status pengajuan pembelian Asuransi Mikro Mikro Hospital Cash Plan 5 Diseases pada tab “Asuransi Saya” yang terdapat pada menu Asuransi.

## FF. PEMBELIAN ASURANSI PERJALANAN

1. Bagaimana melakukan transaksi pembelian Asuransi Perjalanan melalui Layanan D-Bank PRO?  
Untuk melakukan transaksi pembelian Asuransi Perjalanan dapat dilakukan, dengan cara:
  - a. Login ke layanan D-Bank PRO menggunakan user id dan password/biometric login.

- b. Pilih “Transaksi”.
  - c. Pilih menu “Asuransi”.
  - d. Pilih Produk “Asuransi Perjalanan”
  - e. Muncul halaman informasi produk singkat mengenai manfaat Asuransi Perjalanan
  - f. Muncul halaman informasi produk lengkap mengenai Asuransi Perjalanan terkait detail Manfaat serta Syarat & Ketentuan
  - g. Nasabah membaca kolom pernyataan bahwa Calon Tertanggung telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi dan penjelasan yang termuat dalam tautan telah sesuai dengan kebutuhan dan setuju bahwa produk yang ditawarkan merupakan milik PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (Zurich) yang pemasarannya dilakukan melalui kerja sama dengan PT Bank Danamon Indonesia Tbk (Bank) dan bukan merupakan produk Bank, Nasabah akan dialihkan ke website milik Zurich untuk melakukan pembelian produk Asuransi dan polis akan diterbitkan dan dikirimkan secara elektronik (e-polis) melalui email
  - h. Isi “Data Perjalanan”, Data diisi dengan data Nasabah atau Calon Tertanggung (jenis perjalanan, jumlah orang dalam perjalanan, tanggal perjalanan dan destinasi perjalanan). Terdapat field untuk pengisian promo code yang dapat diisi oleh Nasabah atau Calon Tertanggung untuk mendapatkan potongan harga sesuai promo yang berlaku
  - i. Pilih Paket sesuai dengan kebutuhan Nasabah. Pilihan paket yang ditawarkan akan menyesuaikan
  - j. Isi “Data Tertanggung”, Data diisi dengan data Nasabah atau Calon Tertanggung (Nama, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Jenis Identitas, Nomor Identitas, Nomor Telepon dan Email)
  - k. Klik “Lanjut”
  - l. Pastikan pesanan anda pada halaman “Review Pesanan” sudah sesuai. Klik “Review Summary” untuk mengakses informasi “detail perjalanan”, “detail paket” dan “detail Nasabah atau Calon Tertanggung”
  - m. Pilih “Metode Pembayaran” yang akan digunakan (Credit/Debit Card dan Virtual Account)
  - n. Nasabah membaca Syarat dan Ketentuan, klik centang pada kolom pernyataan bahwa Nasabah menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku dan kolom pernyataan bahwa data Nasabah atau Calon Tertanggung akan kemudian pilih “Lanjut”.
  - o. Selesaikan transaksi pembelian sesuai dengan metode pembayaran yang dipilih
  - p. Pengisian data untuk pengajuan berhasil dilakukan, Ikhtisar Polis dan Informasi Pembayaran akan dikirimkan melalui email.
2. Dimana nasabah dapat memperoleh informasi yang lengkap terkait produk Asuransi Perjalanan yang dijual melalui D-Bank PRO, seperti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, Syarat dan Ketentuan, serta Informasi Klaim?  
Nasabah dapat mendapatkan informasi tersebut pada website ZAI.

3. Metode pembayaran apa saja yang dapat digunakan untuk membayar premi?  
Metode pembayaran yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembelian asuransi perjalanan antara lain adalah pembayaran melalui Virtual Account Bank Danamon dan pembayaran menggunakan kartu kredit/debit Bank Danamon.
4. Bagaimana cara pengiriman Polis jika pembelian Asuransi Perjalanan disetujui?  
Polis akan dikirimkan melalui email secara *real-time* apabila pengajuan pembelian asuransi telah disetujui oleh Penanggung.
5. Apakah terdapat pemberitahuan apabila pembelian Asuransi Perjalanan disetujui?  
Ya, terdapat pemberitahuan berupa email yang dikirimkan oleh pihak Penanggung beserta dokumen asuransi (termasuk e-polis).
6. Bagaimana nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian asuransi perjalanan? Nasabah dapat mengetahui status pengajuan pembelian Asuransi Perjalanan dalam bentuk pemberitahuan melalui email untuk pengajuan yang berhasil maupun gagal.

#### **DD. TARIK TUNAI TANPA KARTU DI INDOMARET**

1. Apa yang dimaksud dengan Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret?  
Layanan tarik tunai tanpa kartu di Indomaret adalah layanan transaksi penarikan tunai yang bersumber dari rekening Bank Danamon dan dilakukan tanpa perlu membawa kartu ATM/Debit Nasabah di seluruh gerai Indomaret terdekat. Layanan ini dapat digunakan dengan melakukan reservasi kode token di aplikasi D-Bank PRO terlebih dahulu untuk kemudian melakukan redeem kode token di kasir Indomaret.
2. Siapakah yang dapat menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu di Indomaret?  
Nasabah yang sudah memiliki rekening Danamon dengan status 'aktif' dan memiliki saldo yang cukup serta Nasabah yang telah memiliki user dan password D-Bank PRO.
3. Berapakah nominal yang dapat dipilih pada transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret?  
Nominal yang tersedia adalah minimum Rp 50.000 sampai dengan Rp1.000.000 per transaksi.
4. Berapakah limit transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret?  
Limit transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret adalah Rp1.000.000 per transaksi dan Rp 5.000.000 per hari yang merupakan akumulasi dengan transaksi penarikan tunai melalui ATM Bank Danamon.
5. Kapan transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret dapat dilakukan?  
Layanan transaksi Tarik Tunai tanpa kartu tersedia pukul 07.00 WIB – 21.00 WIB selama 7 hari.
6. Berapakah biaya untuk transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret?  
Biaya untuk transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret adalah sebesar Rp 5.000 per transaksi.

7. Apakah Nasabah dapat melihat seluruh riwayat reservasi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret?  
Nasabah dapat melihat semua status Riwayat reservasi tarik tunai tanpa kartu dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Urutan transaksi berlaku dari transaksi terakhir sampai dengan transaksi paling awal.  
Nasabah dapat melihat 3 status:
  1. Claimed/Diklaim : Kode token sudah digunakan dan Nasabah berhasil melakukan transaksi Tarik Tunai Tanpa kartu di Indomaret
  2. Cancelled/Dibatalkan : Kode token sudah dibatalkan melalui D-Bank PRO
  3. Expired/Tidak Aktif : Kode Token sudah habis masa berlakunya
8. Apakah Nasabah dapat melakukan tarik tunai dengan nominal uang tunai yang berbeda dengan token yang sudah direservasi?  
Tidak bisa. Nominal penarikan tunai di kasir Indomaret harus sama dengan token yang sudah direservasi.
9. Apakah keuntungan menggunakan layanan transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret?
  - Lebih ringkas, tanpa kartu fisik
  - Lebih mudah dijangkau, tidak perlu mencari ATM dan hanya perlu pergi ke gerai Indomaret terdekat
  - Hemat waktu
  - Transaksi yang lebih aman untuk digunakan

## HH. TAGIH UANG

1. Apa yang dimaksud dengan fitur 'Tagih Uang'?  
Fitur Tagih Uang merupakan fitur yang memudahkan nasabah untuk melakukan penagihan uang kepada beberapa pihak sekaligus dalam satu transaksi penagihan. Setelah nasabah melakukan penagihan maka pihak tertagih akan mendapatkan email/push notifikasi terkait penagihan dan dapat memilih untuk melakukan pembayaran/menolak untuk melakukan pembayaran. Transaksi penagihan intrabank melalui input proxy dan transaksi penagihan antar bank merupakan transaksi via BI-Fast sehingga harus dipastikan bahwa nomor rekening/nomor handphone/email yang diinput terhubung dengan akun bank dalam jaringan BI Fast.
2. Berapa jumlah maksimal partisipan yang dapat dipilih dalam satu tagihan?  
Nasabah dapat memilih hingga maksimal 10 (sepuluh) partisipan dalam satu tagihan.
3. Berapa lama kedaluwarsa untuk tagihan yang keluar/masuk?  
Kedaluwarsa untuk tagihan uang yang keluar/masuk adalah 7 (tujuh) hari kalender dan nasabah dapat melihat detail kedaluwarsa setiap tagihan di tab tagih teman untuk tagihan keluar dan tagihan saya untuk tagihan masuk
4. Apa yang terjadi jika tagihan uang yang keluar/masuk sudah melewati batas kedaluwarsa?  
Tagihan Uang yang keluar/masuk yang sudah kedaluwarsa tidak dapat dibayar dan status tagihan akan terupdate menjadi kedaluwarsa

5. Bagaimana cara untuk melihat status pembayaran penagihan teman?  
Detail status pembayaran penagihan (jumlah yang sudah dibayarkan, tanggal kedaluwarsa, dan detail nama dan nomor rekening teman yang ditagih) dapat dilihat pada tab tagih teman.
6. Bagaimana cara untuk melihat tagihan yang masuk?  
Tagihan yang masuk dapat dilihat di dalam menu Tagih Uang pada tab Tagihan Saya atau nasabah juga dapat mengecek notifikasi untuk tagihan yang masuk via email/push notifikasi.
7. Apakah nasabah dapat memilih untuk menolak pembayaran tagihan masuk?  
Nasabah dapat memilih untuk menolak pembayaran tagihan masuk dengan klik tombol 'tolak' setelah melihat detail tagihan masuk. Nasabah akan diminta untuk menginput mPIN sebagai otorisasi/validasi penolakan.
8. Apakah terdapat limitasi untuk bank yang dapat menerima permintaan tagih uang?  
Untuk saat ini, bank yang dapat menerima permintaan untuk tagih uang adalah Bank Mandiri, Bank CIMB Niaga, BNI, BRI, BSI, BTN, DBS Indonesia, BPR Jabar Banten, BCA Digital, Bank Neo Commerce, Bank Permata, dan Bank CIMB Niaga Syariah. Daftar bank ini akan terus bertambah kedepannya.
9. Berapa nilai batas minimum dan maksimum serta biaya transaksi dari tagih uang?  
Pembuatan tagih uang tidak dikenakan biaya namun untuk pembayaran tagihan yang masuk dikenakan biaya Rp2.500 per transaksi khusus untuk tagihan antar bank dan intra bank (sesama Bank Danamon) via proxy.  
  
Batas transaksi untuk penagihan uang dan pembayaran tagihan adalah Rp250.000.000 per transaksi dan Rp1.000.000.000 per hari (sesuai dengan limit transaksi BI Fast)
10. Apakah nasabah yang tidak memiliki aplikasi D-Bank PRO dapat membayar tagihan yang masuk?  
Seluruh fitur Tagih Uang hanya dapat diakses oleh nasabah bank Danamon melalui aplikasi D-Bank PRO

## II. E-Mandate

1. Apa yang dimaksud dengan fitur 'e-Mandate'?  
Fitur e-Mandate merupakan fitur yang memudahkan nasabah untuk merequest pengadaan direct debit, mengubah detail direct debit, menghapus direct debit, menerima/menolak permintaan pembuatan/perubahan direct debit dari Merchant untuk rekening sumber dana yang dipilih melalui aplikasi D-Bank PRO. Untuk pembuatan/perubahan direct debit, permintaan ini kemudian akan divalidasi oleh Merchant pendebet sebelum pendebetan dilakukan.
2. Apa perbedaan fitur e-Mandate dan Direct Debit?  
Fitur e-Mandate merupakan fitur untuk merequest pengadaan/perubahan & penghapusan direct debit, sementara direct debit sendiri adalah fitur yang

memungkinkan Merchant untuk menarik dana secara otomatis dari rekening Nasabah yang ditentukan guna melakukan pembayaran.

3. Bagaimana cara nasabah mengetahui Merchant ID, Agent ID, nomor rekening merchant, dan data merchant lainnya?  
Nasabah akan diberitahukan informasi Merchant ID, nama Merchant, nama rekening merchant, jenis rekening merchant, Agent ID, nomor rekening merchant, dan data merchant lainnya dari sisi Merchant
4. Detail apa saja yang dapat diubah oleh nasabah ketika nasabah ingin melakukan perubahan e-Mandate?  
Detail yang dapat diubah adalah rekening sumber dana, pengaturan nominal, nominal pendebitan, jenis transaksi, dan tanggal berakhir
5. Apakah perubahan yang dilakukan dari sisi nasabah dapat langsung terjadi pada detail e-Mandate?  
Pembuatan/perubahan yang diajukan dari sisi nasabah untuk e-Mandate yang berstatus aktif memerlukan persetujuan Merchant terlebih dahulu sehingga tidak langsung terjadi
6. Apakah yang harus dilakukan oleh Nasabah jika pembuatan/perubahan yang diajukan dari sisi nasabah ditolak oleh Merchant/Bank terkait?  
Nasabah dapat mengajukan pembuatan/perubahan e-Mandate ulang pada aplikasi D-Bank PRO
7. Berapa lama kedaluwarsa untuk request e-Mandate yang masuk dan e-Mandate yang di request?  
Kedaluwarsa untuk e-Mandate yang masuk dan di request adalah 14 (empat belas) hari kalender dari tanggal pembuatan e-Mandate dan nasabah dapat melihat detail kedaluwarsa setiap e-Mandate yang masuk/keluar di tab permintaan masuk/tab e-Mandate
8. Apakah terdapat batas maksimum e-Mandate yang dapat di request oleh nasabah?  
Tidak terdapat batas maksimum e-Mandate yang dapat di request oleh nasabah
9. Apakah terdapat batasan pada rekening sumber dana yang dapat digunakan oleh nasabah untuk fitur e-Mandate?  
Nasabah dapat menggunakan seluruh rekening tabungan dan giro dengan mata uang IDR
10. Apakah e-Mandate dapat digunakan untuk pembayaran/direct debit proses nasabah perorangan?  
Pendaftaran e-Mandate dapat dilakukan untuk seluruh merchant (termasuk nasabah perseorangan) yang memiliki data yang dibutuhkan untuk pendaftaran e-Mandate yaitu Merchant ID, nama Merchant, nama rekening merchant, jenis rekening merchant, Agent ID, nomor rekening merchant

## II. TRANSAKSI REKSA DANA



### 1. Fitur apa saja yang terdapat pada menu reksa dana?

- Portfolio
  - halaman yang ditampilkan ke nasabah setelah klik icon Reksa Dana. Pada halaman ini, ditampilkan kepemilikan nasabah atas produk reksa dana.  
Selain itu, untuk nasabah yang telah memiliki portfolio/produk reksa dana, dapat melakukan transaksi (Subscription, Redemption, dan Switching) melalui halaman Portfolio.
- Riwayat
  - Menampilkan Riwayat transaksi reksa dana yang dilakukan oleh nasabah. Pada halaman ini terdiri dari:
    - nama produk yang ditransaksikan
    - tanggal transaksi
    - tipe transaksi (subscription, redemption, switching in/switching out)
    - status
    - unit
    - nominal transaksi
- Produk
  - Menampilkan daftar produk reksa dana yang ditawarkan oleh Bank Danamon.  
Pada halaman daftar produk, nasabah dapat melakukan transaksi pembelian (subscription) atau mengakses detail informasi produk.
- Transaksi (Subscription, Redemption, Switching)
  - Nasabah yang sudah memiliki/mendaftarkan SID dapat melakukan transaksi subscription. Untuk transaksi redemption/switching, dapat dilakukan nasabah yang telah memiliki/mendaftarkan SID dan memiliki produk reksa dana.

### 2. Apa sajakah persyaratan untuk melakukan transaksi reksa dana?

- Wajib memiliki/membuat/mendaftarkan nomor SID (*single investor identification*) sebelum bertransaksi dan mendaftarkan SID pada cabang Bank Danamon
- Wajib membuka rekening pada Bank Danamon, dimana rekening akan digunakan untuk melakukan penarikan dan/atau penyetoran
- Rekening Bank harus atas nama Investor sendiri
- Jenis rekening harus *single account*
- Telah melakukan pengisian kuesioner profil risiko dan memiliki profil investasi yang masih berlaku
- Nasabah memiliki rekening investasi yang aktif
- Nasabah melakukan transaksi sesuai dengan profil investasi nasabah
- Telah memahami, mengerti, dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku
- Wajib memiliki rekening bank sesuai dengan mata uang produk yang akan ditransaksikan
- Memastikan ketersediaan dana pada rekening yang digunakan untuk melakukan transaksi reksa dana

### 3. Apa sajakah jenis profil investasi?

- Conservative

- a. Moderate
- b. Balanced
- c. Growth
- d. Aggressive

**4. Apakah terdapat ketentuan khusus dalam melakukan transaksi reksa dana?**

Transaksi reksa dana dapat dilakukan apabila profil investasi nasabah lebih rendah atau sama dengan risiko produk. Nasabah tidak dapat melanjutkan transaksi apabila produk yang dipilih tidak sesuai dengan profil investasi nasabah.

Profil Investasi Nasabah	Profil Risiko Produk yang Dapat Dipilih
C1 (Conservative)	Produk dengan Risk Rating P1
C2 (Moderate)	Produk dengan Risk Rating P1, P2
C3 (Balance)	Produk dengan Risk Rating P1, P2, P3
C4 (Growth)	Produk dengan Risk Rating P1, P2, P3, P4
C5 (Aggressive)	Produk dengan Risk Rating P1, P2, P3, P4, P5

**5. Kapan transaksi reksa dana dapat dilakukan?**

Input transaksi dapat dilakukan oleh nasabah selama 24 jam pada hari bursa maupun hari non-bursa. Untuk pemrosesan transaksi, transaksi yang dilakukan pada hari bursa sebelum jam 13:00 WIB akan diproses menggunakan NAV pada hari bursa tersebut, sedangkan transaksi yang dilakukan pada hari bursa setelah jam 13:00 WIB atau pada hari non-bursa, akan diproses menggunakan NAV pada hari bursa berikutnya.

**6. Apakah terdapat minimal transaksi atau ketentuan transaksi lainnya pada produk reksa dana?**

Transaksi reksa dana memiliki minimal transaksi sesuai dengan ketentuan masing-masing produk.

**7. Bagaimana cara mengecek status transaksi reksa dana?**

Nasabah dapat mengecek status transaksi reksa dana dengan masuk ke menu Riwayat pada icon Reksa Dana.

Selain itu, nasabah dapat mengecek status transaksi melalui notifikasi yang dikirimkan ke email terdaftar, maupun *push notification*. Selain itu, nasabah dapat mengecek status transaksi melalui Histori Transaksi pada menu Profil > Histori Transaksi yang terdapat di D-Bank PRO.

**8. Apakah yang dimaksud dengan proses system terputus yang diterima nasabah pada halaman acknowledgement page?**

Transaksi yang tidak berhasil diproses. Apabila nasabah menerima notifikasi ini, maka nasabah perlu melakukan pengecekan status transaksi ke halaman Riwayat Reksa Dana untuk memastikan apakah transaksi tercatat pada Riwayat.

Jika transaksi tidak tercatat pada Riwayat Reksa Dana, maka nasabah dapat melakukan input ulang atas transaksi.

9. **Apa sajakah status transaksi reksa dana?**

- a. Submitted = transaksi berhasil diterima, menunggu untuk diproses
- b. Pending Transaction = transaksi berhasil diterima, diproses pada hari bursa berikutnya
- c. Settled = transaksi berhasil diterima, menunggu proses verifikasi
- d. Cancelled = transaksi tidak berhasil
- e. Ordered = transaksi berhasil diterima, menunggu NAB
- f. Allocated = transaksi berhasil diterima dan diproses

10. Mengapa saya tidak dapat melakukan transaksi reksa dana?

Terdapat beberapa kemungkinan nasabah tidak dapat melakukan transaksi reksa dana, diantaranya:

- a. Nasabah belum memiliki/mendaftarkan SID, rekening investasi, profil investasi
  - i. Nasabah melakukan registrasi/pembuatan SID, rekening investasi, dan profil investasi melalui cabang Danamon terdekat.
  - ii. Nasabah hanya dapat mengakses menu Produk dan Riwayat.
- b. Profil investasi nasabah sudah expired
  - i. Profil investasi nasabah memiliki masa berlaku 1 tahun sejak nasabah melakukan pengisian formulir profil risiko. Apabila profil investasi sudah tidak berlaku, maka nasabah wajib melakukan pengkinian profil investasi melalui cabang Danamon terdekat.
  - ii. Nasabah dengan profil investasi expired hanya dapat melakukan transaksi penjualan reksa dana.
- c. Rekening investasi nonaktif
  - i. Nasabah wajib melakukan pengkinian data melalui cabang Danamon terdekat.
  - ii. Nasabah dengan rekening investasi nonaktif tidak dapat melakukan transaksi reksa dana. Tetapi, masih dapat mengakses menu Portfolio, Produk, maupun Riwayat.
- d. Saldo pada rekening nasabah tidak mencukupi
  - i. Nasabah wajib memastikan ketersediaan saldo pada saat melakukan transaksi reksa dana.
  - ii. Transaksi akan berubah status menjadi Cancelled.
- e. Transaksi tidak sesuai dengan profil investasi nasabah
  - i. Nasabah hanya dapat melakukan transaksi dengan risiko produk yang sesuai dengan profil investasi nasabah atau lebih rendah.
- f. Transaksi tidak sesuai dengan ketentuan produk yang dipilih
  - i. Nasabah akan menerima error message yang berisi transaksi tidak sesuai dengan ketentuan produk.

## **GG. Pengajuan Fasilitas Kredit kepada Pihak Ketiga – Adira Finance**

- a. Siapa penyelenggara/pihak ketiga yang menyediakan layanan KPM Prima dan MPL? Saat ini untuk produk KPM Prima dan MPL Adira Finance pada D-Bank PRO adalah produk yang diselenggarakan oleh Adira Finance
- b. Apakah saya bisa mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance untuk orang lain? Saat ini untuk produk KPM Prima atau MPL Adira Finance pada D-Bank PRO hanya dapat diajukan oleh pemilik akun D-Bank PRO
- c. Bagaimana cara mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance menggunakan aplikasi DBank-Pro?  
Nasabah dapat mengajukan melalui aplikasi D-Bank PRO, melalui fitur “Produk Pinjaman” pada halaman utama D-Bank PRO (menu “Produk Pinjaman” dapat ditemukan pada bagian Transaksi Utama)
- d. Apa syarat yang dibutuhkan untuk mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui aplikasi DBank-Pro?  
Syarat untuk pengajuan setiap produk dapat mengacu pada syarat dan ketentuan masing-masing produk yang dapat dilihat pada saat proses pemilihan dan pengajuan produk melalui fitur “Produk Pinjaman” D-Bank PRO
- e. Apakah saya dapat melihat informasi yang komprehensif mengenai KPM Prima atau MPL Adira Finance di aplikasi DBank-Pro?  
Ya, Anda dapat melihat detail informasi produk beserta syarat dan ketentuan pada saat Anda memilih produk pada fitur “Produk Pinjaman” D-Bank PRO
- f. Apakah pengajuan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui DBank-Pro sudah pasti diterima?  
Proses permohonan termasuk proses analisis produk KPM Prima atau MPL Adira Finance merupakan kewenangan Adira Finance, sehingga Bank Danamon tidak bertanggung jawab sehubungan dengan keputusan Adira Finance terhadap permohonan kredit KPM Prima atau MPL Adira Finance yang diajukan oleh Nasabah.

- g. Apakah bisa mengajukan lebih dari satu kali pengajuan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui DBank-Pro?  
Batas pengajuan melalui aplikasi D-Bank PRO bergantung pada ketentuan yang berlaku pada setiap produk, yang ditetapkan oleh pihak Adira Finance.
  
- h. Apakah keunggulan jika mengajukan KPM Prima atau MPL Adira Finance melalui DBank-Pro?
  - 1. Anda dapat langsung melakukan simulasi kredit melalui aplikasi D-Bank PRO untuk menghitung jumlah cicilan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Anda.
  - 2. Proses pengajuan dan pengisian form yang mudah
  
- i. Bagaimana nasabah mengetahui bahwa pengajuan KPM Prima atau MPL Adira Finance diterima atau ditolak?
  - 1. Nasabah akan dihubungi oleh pihak Adira Finance
  - 2. Nasabah dapat menghubungi contact center Adira di nomor berikut 1500511 atau WA ke official WA Adira Finance di nomor berikut 0811-8115-811
  
- j. Apakah nasabah dapat mengetahui status pengajuannya saat ini?  
Nasabah dapat menghubungi contact center Adira di nomor berikut 1500511 (Dering Adira Finance) atau WA ke official WA Adira Finance di nomor berikut 0811-8115-811
  
- k. Selain kepemilikan mobil saya dapat mengajukan kredit kepemilikan lain?  
Untuk saat ini produk kredit kepemilikan yang tersedia pada aplikasi D-Bank PRO hanya Kredit Pemilikan Mobil
  
- l. Bagaimana jika terdapat perbedaan data dari database Danamon dengan data nasabah yang sebenarnya?  
Nasabah dapat melakukan pengkinian data melalui menu *Change Personal Data* di D-Bank PRO
  
- m. Apa saja yang bisa dijadikan jaminan untuk pengajuan MPL Adira Finance?  
MPL Adira Finance merupakan pinjaman dana tunai dengan jaminan BPKB Kendaraan (Motor/Mobil)
  
- n. Bagaimana cara pengambilan agunan pada MPL Adira Finance setelah masa pinjaman selesai?  
Syarat dan ketentuan pengambilan agunan MPL Adira Finance dapat dilihat pada [https://www.adira.co.id/tanya\\_jawab](https://www.adira.co.id/tanya_jawab)