

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM KARTU DEBIT/ATM DANAMON

### A. DEFINISI

Kecuali kalimat yang bersangkutan secara tegas memberikan arti lain, segala istilah yang digunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini memiliki arti sebagai berikut:

1. **Bank** adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk, suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia, bergerak di bidang usaha bank, berkedudukan di Jakarta Selatan, yang bertindak melalui kantor pusat, kantor cabang maupun bentuk kantor lainnya di seluruh Indonesia, dan dalam hal ini selaku penerbit Kartu Debit/ATM Danamon.
2. **Debit Online Danamon** adalah fitur pembayaran online e-commerce menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon yang sudah tersertifikasi dari Prinsipal pada situs Merchant Online (toko online) yang juga telah tersertifikasi MasterCard Secure Code.
3. **Digit CVC (Card Verification Code)** adalah 3 (tiga) digit nomor akhir yang terdapat pada bagian belakang Kartu Debit/ATM Danamon. Digit CVC (Card Verification Code) ini merupakan fitur keamanan untuk kartu berlogo Mastercard.
4. **Electronic Data Capture (EDC)** adalah alat yang digunakan untuk melakukan verifikasi transaksi finansial dan non finansial oleh Pemegang Kartu Debit/ATM di *counter* Bank atau di tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank.
5. **Fitur Nirkontak (Contactless)** adalah teknologi yang memungkinkan Pemegang Kartu Debit/ATM untuk melakukan transaksi dengan hanya menempelkan atau *tap* Kartu Debit/ATM Danamon pada mesin EDC yang mendukung transaksi nirkontak. Transaksi dengan fitur Nirkontak hanya dapat menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon yang memiliki logo Nirkontak »)).
6. **Force Majeure** adalah setiap keadaan di luar kendali wajar Bank Danamon dan tidak dapat diperkirakan yang terjadi yang membuat Transaksi Finansial dan/ atau Transaksi Non Finansial tidak mungkin dapat dilanjutkan atau tertunda. Kejadian tersebut adalah termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - a. bencana alam, sambaran/ serangan petir, gempa bumi, banjir, badai, ledakan, kebakaran dan bencana alam lainnya;
  - b. epidemi atau pemberlakuan karantina;
  - c. perang, kejahatan, terorisme, pemberontakan, huru hara, perang sipil, kerusakan, sabotase dan revolusi;
  - d. pemogokan;
  - e. gangguan virus komputer atau sistem Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan, web browser, komputer Nasabah, atau Internet Service Provider; dan
  - f. sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan.
7. **Kartu Debit/ATM Danamon** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank Danamon atas permohonan Nasabah yang mempunyai fungsi sebagai kartu ATM dan/atau kartu debit dan/atau fungsi lainnya yang akan ditentukan oleh Bank.
8. **Limit Transaksi Debit Online Danamon** adalah batas transaksi pembelian atau pembayaran menggunakan Debit Online Danamon pada Merchant Online.
9. **Mastercard Secure Code (MSC)** adalah fitur 3D secured dari MasterCard untuk melindungi transaksi online Kartu Debit/ATM Danamon. Fitur ini hanya tersedia di situs-situs Merchant Online (sebagaimana didefinisikan di bawah ini) yang juga telah mendukung fitur 3D Secure.

MasterCard Secure Code (MSC) menggunakan proteksi Password selama proses belanja di internet untuk memverifikasi pelanggan. Tujuan dari Mastercard Secured Code adalah untuk menjalin kepercayaan antara Merchant Online dan pelanggan seperti saat keduanya bertransaksi secara tatap muka langsung.

10. **Merchant Online** adalah penjual produk barang dan/atau jasa yang mempunyai jenis bisnis secara daring.
11. **Nasabah** adalah pemilik rekening dan pemegang Kartu Debit/ATM Danamon Bank Danamon.
12. **Nomor Kartu Debit/ATM** adalah 16 (enam belas) digit nomor yang terdapat pada bagian depan Kartu Debit/ATM Danamon.
13. **One Time Password (OTP)** adalah kode sandi yang bersifat unik dan berlaku untuk 1 (satu) kali Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial (sebagaimana didefinisikan dibawah ini) dan dikirimkan melalui pesan singkat (SMS) ke nomor telepon seluler Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank sebagai otentikasi atas Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial yang dilakukan melalui jasa layanan internet banking dan/atau mobile banking atau e-channel Bank lainnya.
14. **Operator** adalah penyedia jaringan telekomunikasi seluler yang menggunakan teknologi GSM (Global System for Mobile Communication), CDMA (Code Division Multiple Access), maupun teknologi lainnya.
15. **Password** adalah kode/sandi rahasia terkait dengan yang diperlukan Nasabah pengguna internet banking, mobile banking, dan/atau e-channel Bank lainnya agar dapat mengakses dan menggunakan internet banking dan/atau mobile banking atau e-channel Bank lainnya tersebut.
16. **Prinsipal** adalah lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan/atau *acquirer*, dalam transaksi Kartu Debit/ATM Danamon.
17. **Personal Identification Number (PIN)** adalah nomor sandi yang bersifat pribadi untuk setiap Kartu yang dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu untuk setiap transaksi pembelian di *merchant* dan/atau mengakses layanan perbankan 24 (dua puluh empat) jam di ATM maupun untuk melakukan transaksi elektronik.
18. **Rekening** adalah simpanan Nasabah dalam bentuk Giro, Tabungan, Deposito dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, baik yang telah dibuka Nasabah pada Bank maupun yang akan dibuka di kemudian hari
19. **T-PIN** adalah kombinasi angka sebagai nomor rahasia yang diberikan kepada Nasabah sebagai verifikasi Nasabah saat menghubungi Hello Danamon.
20. **Transaksi Finansial** adalah transaksi melalui jasa layanan internet banking dan/atau mobile banking atau e-channel Bank Danamon lainnya yang berdampak pada perubahan saldo rekening, termasuk namun tidak terbatas pada transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, transaksi secara daring, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
21. **Transaksi Non Finansial** adalah transaksi melalui jasa layanan internet banking dan/atau mobile banking atau e-channel Bank Danamon lainnya yang tidak berdampak pada perubahan saldo rekening, termasuk namun tidak terbatas seperti informasi saldo, mutasi rekening, informasi kurs, suku bunga, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
22. **Transaksi Daring** adalah transaksi pembelian barang/jasa pada Merchant Online yang dilakukan melalui media elektronik/internet dimana untuk otentikasi atas transaksi pembelian barang/jasa tersebut menggunakan One Time Password (OTP).
23. **User ID** adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah dan harus dicantumkan/diinput setiap kali mengakses internet banking, mobile banking, dan/atau e-channel Bank lainnya.
24. **Valid Thru** adalah bulan dan tahun berlakunya Kartu Debit/ATM Danamon yang terdapat pada bagian depan Kartu Debit/ATM Danamon.

Definisi yang tidak diatur khusus pada Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini akan berlaku sesuai definisi yang tertera pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan PT Bank Danamon Indonesia Tbk.

## B. SYARAT DAN KETENTUAN UMUM PENGGUNAAN KARTU DEBIT

1. Kartu Debit/ATM diberikan khusus untuk: (a) Rekening atas nama Nasabah perorangan, (b) Rekening atas nama gabungan/*joint account* perorangan dengan status “OR” atau status “AND”.
2. Khusus untuk Kartu Debit/ATM Danamon *Privilege*, ketentuan status “OR” dan “AND” mengikuti peraturan Danamon *Privilege* yang berlaku, dimana Nasabah penerima Kartu Debit/ATM adalah Nasabah pertama.
3. Khusus untuk Rekening gabungan/*joint account* dengan status “OR”, masing-masing Nasabah pembentuk Rekening gabungan/*joint account* berhak mengajukan permohonan untuk memperoleh Kartu Debit/ATM Danamon sedangkan Rekening gabungan/*joint account* dengan status “AND” akan diberikan Kartu Debit/ATM Danamon yang hanya dapat digunakan untuk fungsi *balance inquiry* atau fungsi- fungsi yang ditetapkan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah.
4. Kartu Debit/ATM Danamon dengan status aktif dihubungkan dengan Rekening dengan status aktif.
5. Satu Kartu Debit/ATM Danamon dapat dihubungkan maksimal ke 15 (lima belas) nomor Rekening dengan status aktif.
6. Nasabah yang memiliki lebih dari satu Rekening yang terhubung ke satu nomor Kartu Debit/ATM Danamon, maka harus menentukan 1 (satu) Rekening sebagai rekening utama dan rekening lainnya sebagai rekening sekunder.
7. Kartu Debit/ATM Danamon hanya dapat digunakan oleh Nasabah sendiri dan tidak dapat dipindahtangankan/dialihkan dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun juga kepada pihak lain. Nasabah bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul dalam hal terjadi pemindahtanganan/pengalihan Kartu Debit/ATM Danamon.
8. Penggunaan Kartu Debit/ATM Danamon disesuaikan dengan jenis produk dan kebijakan Bank yang tercantum pada brosur atau media lainnya yang diterbitkan/disediakan oleh Bank antara lain:
  - a. Melakukan Transaksi Finansial maupun Non Finansial melalui *counter* Bank/EDC/ATM/CDM/*merchant online* atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank dengan proses otorisasi berdasarkan PIN ATM/OTP/input CVC/nirkontak (*contactless*).
  - b. Untuk transaksi pendebitan yang dilakukan melalui:
    - *Counter* Bank dan ATM/CDM Bank, dapat didebit dari seluruh Rekening dalam 1 (satu) CIF.
    - ATM bank lain, EDC, dan *merchant online* yang memiliki kerja sama dengan Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank hanya dapat dilakukan melalui rekening utama/*primary account*.
  - c. Untuk transaksi yang dilakukan melalui jaringan ATM lain yang memiliki kerja sama dengan

Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank hanya dapat dilakukan melalui rekening utama/*primary account*.

d. Melakukan transaksi debit yaitu pembayaran atas transaksi di *merchant*/penggunaan jasa *merchant* melalui mesin EDC atau secara daring yang otorisasinya dilakukan berdasarkan PIN ATM, OTP, atau input nomor CVC.

e. Melakukan transaksi-transaksi lainnya yang telah disetujui oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah.

9. Transaksi dengan menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon dapat dilakukan sepanjang Rekening Nasabah yang telah terkoneksi dengan Kartu Debit/ATM Danamon dalam keadaan aktif dan saldo mencukupi dan hanya dapat diakses ke rekening-rekening dalam valuta Rupiah dan/atau valuta tertentu yang dimiliki oleh Nasabah dan telah disetujui oleh Bank.
10. Dalam hal Kartu Debit/ATM Danamon digunakan untuk transaksi melalui layanan ATM maupun *merchant* di luar Indonesia, maka Bank berwenang untuk melakukan konversi atas mata uang dengan menggunakan nilai tukar yang ditentukan oleh Bank dan Nasabah menyadari dan bertanggung jawab atas risiko fluktuasi nilai tukar tersebut.
11. Otorisasi Transaksi Kartu Debit/ATM melalui mesin EDC yang dilakukan oleh Nasabah dapat dilakukan dengan cara input 6 (enam) digit PIN atau Fitur Nirkontak (*Contactless*).
12. Untuk transaksi menggunakan otorisasi nirkontak/*contactless* (tidak menggunakan PIN), akan dibatasi dengan maksimal transaksi sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per hari sebagaimana yang diatur oleh ketentuan regulator.
13. Dalam bertransaksi dengan Fitur Nirkontak (*Contactless*), pastikan Nasabah sendiri yang mengarahkan Kartu Debit/ATM Danamon pada mesin EDC atau *card reader* berlogo Fitur Nirkontak (*Contactless*) tanpa memberikan kartu ke pihak *merchant*, dan menyimpan kartu dalam posisi yang aman untuk menghindari kemungkinan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM Danamon serta memastikan jumlah transaksi yang tercetak telah sesuai dengan jumlah transaksi pembelanjaan atau pembayaran.
14. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap intruksi transaksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut dari Nasabah yang ditandai dengan adanya penginputan PIN atau transaksi dengan Fitur Nirkontak (*Contactless*), tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.
15. Kesalahan dan/atau kelalaian Nasabah dalam melakukan transaksi atau penyalahgunaan Kartu Debit/ATM Danamon dengan metode Fitur Nirkontak (*Contactless*) tidak akan melepaskan tanggung jawab Nasabah dari kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon.
16. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya apabila terjadi kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala risiko dan/atau akibat dengan dilaksanakannya instruksi atas transaksi perbankan yang dilakukannya melalui transaksi Fitur Nirkontak (*Contactless*) termasuk jika Nasabah membiarkan orang lain yang memakai Kartu Debit/ATM Danamon tersebut, Nasabah bertanggung jawab atas semua klaim, gugatan, kerugian, biaya dan konsekuensi lainnya yang timbul dari dan terkait dengan semua transaksi

yang terjadi. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita Nasabah, dan Nasabah membebaskan Bank dari segala tuntutan akibat kelalaian dan/atau kesalahan Nasabah yang menyebabkan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM Danamon oleh pihak lain. Apabila Nasabah mengalami kehilangan Kartu Debit/ATM Danamon maka Nasabah diimbau untuk segera menghubungi Hello Danamon untuk dilakukan pemblokiran Kartu Debit/ATM Danamon dan digantikan dengan Kartu Debit/ATM Danamon yang baru.

17. Penggunaan kode OTP, PIN dan/atau dengan cara Fitur Nirkontak (*Contactless*) pada saat melakukan transaksi memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah. Catatan Bank atas transaksi yang diproses dari penggunaan Kartu Debit/ATM menggunakan OTP, PIN dan/atau cara Fitur Nirkontak (*Contactless*) adalah final serta mengikat kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Nasabah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
18. Batasan nominal untuk transaksi dengan menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon dan besarnya biaya ditentukan oleh Bank sewaktu-waktu dapat berubah dengan pemberitahuan di situs Bank, kantor-kantor cabang Bank, lokasi-lokasi tempat ATM/CDM berada, atau media lainnya yang tersedia pada Bank.
19. Setiap transaksi yang menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon yang mengakibatkan perubahan pada saldo Rekening akan dibukukan/dicatat pada bukti mutasi Nasabah.
20. Nasabah wajib menyimpan kartu Debit/ATM Danamon dengan baik dan merahasiakan informasi yang terkait dengan Kartu Debit/ATM Danamon, termasuk namun tidak terbatas pada nomor kartu, Valid Thru, Digit CVC, PIN, Password, OTP dan sebagainya. Apabila Kartu Debit/ATM Danamon digunakan oleh pihak lain yang tidak berhak (antara lain: karena Kartu Debit/ATM Danamon dicuri/hilang/dipalsukan ataupun karena alasan apapun juga), maka Nasabah wajib segera memberitahukan melalui telepon atau faksimili kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon) untuk dilakukan proses pemblokiran oleh Bank. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang timbul akibat kelalaian/keterlambatan melaporkan kepada Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
21. Nasabah dapat mengajukan permohonan penggantian kartu yang disebabkan karena Kartu Debit/ATM Danamon hilang/dicuri/rusak/terblokir karena salah PIN/tertelan mesin ATM, dan biaya administrasi yang timbul atas penggantian kartu menjadi beban Nasabah.
22. Nasabah mengetahui dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk menunda, menolak, membatalkan, memblokir dan/atau menutup Rekening dan/atau layanan/fasilitas perbankan Nasabah di Bank, sekaligus membebaskan biaya administrasi atas penutupan rekening dan/atau layanan biaya-biaya lain yang berlaku pada Bank, apabila:
  - a. Bank mengetahui atau memiliki cukup alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan perbankan yang menyangkut Rekening dan/atau layanan perbankan Nasabah;
  - b. Nasabah telah memberikan data kepada Bank secara tidak benar/lengkap atau diragukan kebenarannya.
  - c. Ada permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kantor Pajak atau instansi lain yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang

berlaku.

- d. Nasabah lalai/tidak mentaati Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini;
  - e. Nasabah meninggal dunia;
  - f. Sebab lainnya sesuai kebijakan Bank dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
23. Nasabah bertanggung jawab atas segala risiko termasuk kerugian yang diderita oleh Nasabah yang berkaitan dengan segala kesalahan, kekeliruan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala risiko dan/atau akibat dengan pelaksanaan instruksi pembayaran dengan PIN, OTP, maupun transaksi nirkontak, termasuk jika Pemegang Kartu Debit/ATM membiarkan orang lain memakai data keamanan Pemegang Kartu kepada orang lain, Pemegang Kartu Debit/ATM bertanggung jawab atas semua klaim, kerugian, dan konsekuensi lainnya yang timbul dari dan terkait dengan semua yang terjadi dengan menggunakan data keamanan. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita Pemegang Kartu Debit/ATM dan Pemegang Kartu Debit/ATM membebaskan Bank dari segala tuntutan akibat kelalaian pemegang Kartu yang menyebabkan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM oleh pihak lain.

### C. SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN DEBIT ONLINE

1. Nasabah wajib memiliki nomor telepon seluler yang aktif dan terdaftar pada sistem Bank Danamon.
2. Untuk mengubah Limit Transaksi Debit Online Danamon, Nasabah wajib telah terdaftar pada layanan internet banking dan/atau mobile banking pada Bank.
3. Nasabah wajib memiliki Rekening aktif dan Kartu Debit/ATM Danamon berlogo Mastercard yang masih berlaku.
4. Nasabah wajib melakukan pengaturan Limit Transaksi Debit Online Danamon melalui internet banking dan/atau mobile banking pada Bank.
5. Setelah melakukan pengaturan Limit transaksi Debit Online Danamon melalui layanan internet banking dan/atau mobile banking, maka Nasabah telah menentukan Limit Transaksi Debit Online Danamon maksimal harian per nomor Kartu ATM/ Debit Danamon berlogo MasterCard miliknya yang dapat digunakan untuk Transaksi Finansial pada situs Merchant Online.
6. Setiap instruksi dari Nasabah yang telah diberikan atau dikirimkan ke Bank melalui internet banking dan/atau mobile banking tidak dapat dibatalkan. Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya apabila terjadi kekeliruan, kesalahan, kelalaian, pemalsuan, penyalahgunaan, penipuan, ketidakjelasan termasuk segala risiko dan/atau akibat dengan dilaksanakannya instruksi tersebut.
7. Untuk melakukan Transaksi Finansial menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon, Nasabah wajib melakukan input nomor Kartu Debit/ATM Danamon, Digit CVC, dan *Valid Thru* Kartu Debit/ATM Danamon di *merchant online* tempat Nasabah bertransaksi. Kode OTP akan diberikan ke nomor telepon seluler Nasabah yang terdaftar di sistem Bank Danamon sebagai bentuk verifikasi pembayaran atas transaksi Kartu Debit/ATM Danamon Nasabah di *Merchant Online*.
8. Setiap instruksi terhadap Rekening hanya dapat dijalankan atau dilakukan apabila Bank dapat mengkonfirmasi kepada Nasabah yang bersangkutan bahwa instruksi tersebut benar dan otentik melalui kode OTP yang diinput Nasabah dan terbukti benar.
9. Kode OTP akan dikirim Bank melalui pesan singkat dan diterima Nasabah hanya jika pesan masuk di telepon seluler Nasabah tidak penuh, tidak ada gangguan dalam jaringan Operator, dan tersedianya pulsa di nomor telepon seluler yang telah didaftarkan.

10. Kode OTP berlaku 5 (lima) menit sejak pesan singkat dikirim ke nomor telepon seluler Nasabah oleh Bank Danamon.
11. Jika Nasabah salah memasukkan kode OTP sebanyak 3 (tiga) kali pada laman Mastercard, maka layanan Debit Online Danamon akan terblokir. Untuk dapat bertransaksi kembali, Nasabah harus mengajukan pembukaan blokir melalui Hello Danamon (1-500-090) menggunakan T-PIN dan setelah melalui verifikasi data terlebih dahulu sesuai dengan kebijakan Bank.
12. Untuk Transaksi Finansial di Merchant Online yang menyediakan transaksi *Non 3D Secured*/yang tidak mengadopsi fitur 3D Secured dari Mastercard, maka pada halaman pembayaran di Merchant Online tidak akan muncul halaman konfirmasi One Time Password (OTP) ketika pembayaran akan diverifikasi oleh Nasabah.
13. Bank Danamon berhak untuk tidak melaksanakan perintah transaksi Nasabah, apabila:
  - a. Saldo pada Rekening Nasabah tidak cukup untuk melakukan Transaksi Finansial;
  - b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa aksi penipuan atau aksi kejahatan telah atau sedang dilakukan; dan/atau
  - c. Transaksi tersebut tidak sesuai atau melanggar kebijakan Bank Danamon dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14. Nasabah wajib memberitahukan kepada Bank jika terdapat perubahan data Nasabah.
15. Bank berhak menghentikan layanan Debit Online Danamon untuk sementara waktu atau dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh Bank Danamon dan untuk itu Bank Danamon tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun. Namun, hal ini akan diberitahukan ke Nasabah paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum dilakukan pembaruan, pemeliharaan ataupun tujuan lainnya.
16. Dalam hal Kartu Debit/ATM Danamon digunakan untuk melakukan Transaksi Finansial dalam mata uang asing/mata uang di luar Indonesia Rupiah, maka Bank berwenang untuk melakukan konversi atas mata uang asing dengan menggunakan nilai tukar yang ditentukan oleh Bank Danamon pada saat Transaksi Finansial dilakukan oleh Nasabah dan Nasabah menyadari dan bertanggung jawab atas risiko fluktuasi nilai tukar tersebut.
17. Nasabah bertanggung jawab atas segala risiko termasuk kerugian yang di derita oleh Nasabah yang berkaitan dengan:
  - a. Penyalahgunaan informasi Kartu Debit/ATM Danamon, nomor Ponsel, dan kode OTP oleh Nasabah sendiri atau pihak lain;
  - b. Segala kesalahan, ketidaktepatan atau ketidaklengkapan instruksi atau data yang dikirimkan oleh Nasabah melalui internet banking dan /atau mobile banking;
  - c. Segala kegagalan Transaksi Finansial sebagai akibat tidak tersedianya saldo pada Rekening Nasabah serta pulsa yang mencukupi pada nomor ponsel Nasabah;
  - d. Segala kesalahan atau permasalahan pada jaringan telekomunikasi seluler Operator; dan
  - e. Segala kelalaian Nasabah dalam mengikuti prosedur, petunjuk, ketentuan dalam menggunakan layanan Debit Online Danamon atau keterlambatan dalam menyampaikan perubahan data Nasabah.
18. Dalam bertransaksi secara daring, pastikan bahwa lokasi Nasabah pada saat bertransaksi adalah lokasi yang aman dari kemungkinan penyalahgunaan Kartu Debit/ATM Danamon.

#### **E. PERUBAHAN DAN PENGHENTIAN AKSES PELAYANAN DEBIT ONLINE**

1. Perubahan atas informasi nomor telepon seluler Nasabah dilakukan melalui kantor cabang Bank.

2. Perubahan pada pengaturan Limit Transaksi Debit Online dapat langsung dilakukan Nasabah melalui internet banking dan/atau mobil banking. Sistem akan melaksanakan instruksi ini berdasarkan permintaan Nasabah.
3. Akses layanan Debit Online Danamon tidak dapat digunakan dan/atau akan dihentikan apabila:
  - a. Nasabah lupa akan User ID, Password, dan atau PIN internet banking dan/atau mobile banking.
  - b. Nasabah menutup semua Rekening.
  - c. Bank Danamon atas pertimbangannya mengindikasikan terjadinya penyalahgunaan/penyelewengan transaksi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab atau terdapat transaksi yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.
  - d. Diterimanya laporan tertulis dari Nasabah mengenai dugaan atau diketahuinya User ID, Password dan PIN Mobile Banking dan/atau Internet Banking Nasabah oleh pihak lain yang tidak berwenang.
  - e. Bank Danamon melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses Layanan tersebut di atas, Nasabah wajib mengunjungi kantor cabang Bank atau menghubungi Hello Danamon.

#### **F. PERNYATAAN DAN JAMINAN**

1. Nasabah dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa setiap instruksi atas transaksi menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon dibuat dengan itikad baik dan Nasabah meminta Bank untuk menjalankan instruksi yang disampaikan Nasabah.
2. Nasabah setuju bahwa setiap instruksi atas transaksi dari Nasabah yang diterima dan dilaksanakan oleh Bank adalah benar, lengkap, tepat, sah dan mengikat Nasabah, dan sekaligus sebagai tanda persetujuan Nasabah atas dilaksanakannya instruksi transaksi. Instruksi yang diberikan oleh Nasabah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani secara sah oleh Nasabah dan sah mengikat sebagai bukti yang kuat dan sempurna atas permohonan transaksi yang dilakukan oleh Pengguna di muka Pengadilan.
3. Nasabah dengan ini menyatakan dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk mencatat/merekam setiap instruksi Nasabah berdasarkan Kartu Debit/ATM Danamon, dan bukti instruksi tersebut (baik dalam bentuk bukti gambar bergerak (video), foto (image), transaksi, dan/atau tape/cartridge, dan/atau salinan atas bukti-bukti tersebut) disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat Nasabah.
4. Nasabah telah mengetahui dan memahami Kartu Debit/ATM Danamon memiliki risiko yang mungkin timbul, termasuk namun tidak terbatas pada:
  - a. kesalahan atau kelalaian penggunaan oleh Nasabah yang disebabkan karena kelalaian atau kesalahan dalam memasukkan data/instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain:
    - 1) terjadinya transaksi-transaksi yang tidak dilakukan oleh Nasabah dan dapat dibuktikan oleh Nasabah bahwa transaksi tersebut dilakukan oleh orang lain yang tidak berhak;
    - 2) data Nasabah dipergunakan oleh pihak lain yang tidak berhak; dan
    - 3) informasi terkait dengan Kartu Debit/ATM Danamon diketahui dan digunakan oleh pihak ketiga (termasuk keluarga);
  - b. terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data dalam Kartu Debit/ATM Danamon dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan antara lain disebabkan oleh: *Force Majeure*,

- penggunaan Kartu Debit/ATM Danamon yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank;
- c. data/informasi yang disajikan Bank tidak benar/menjadi rusak karena adanya gangguan dari pihak-pihak yang berusaha melakukan tindakan penyusupan untuk merusak data atau pihak ketiga lainnya yang beritikad tidak baik.
5. Bank bertanggung jawab atas kelancaran operasional sistem yang dikelola oleh Bank, dan Nasabah setuju bahwa kegagalan pada sistem dan/atau sarana komunikasi yang disebabkan oleh hal-hal di luar kendali Bank atau gagalnya sistem karena Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku untuk masing-masing layanan menjadi risiko dan tanggung jawab Nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, Nasabah setuju dan dengan ini memberikan kuasa dan persetujuan kepada Bank untuk melakukan koreksi atas intruksi dari Nasabah yang terkait dengan transaksi lainnya yang dilakukan Nasabah.
  6. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Kartu Debit/ATM Danamon yang digunakan Nasabah dan Nasabah telah mengerti serta memahami segala konsekuensi penggunaan Kartu Debit/ATM Danamon, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Kartu Debit/ATM Danamon yang dapat dilihat juga pada media komunikasi yang tersedia pada Bank.
  7. Nasabah telah menerima, membaca, mengerti, dan memahami serta setuju untuk tunduk pada Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank sehubungan dengan layanan transaksi perbankan melalui media elektronik.
  8. Keikutsertaan Nasabah untuk menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon adalah atas inisiatif Nasabah sendiri, dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.
  9. Data/informasi yang diisi oleh Nasabah adalah benar dan Bank Danamon berhak melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data/informasi yang Nasabah berikan. Semua data/informasi dan dokumen yang Nasabah berikan akan disimpan pada Bank sehingga Bank tidak berkewajiban untuk mengembalikannya.
  10. Nasabah setuju untuk segera melengkapi dan menyerahkan kepada Bank seluruh dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
  11. Nasabah mengetahui dan setuju bahwa Bank berhak melakukan pemblokiran dan/atau penutupan Kartu Debit/ATM apabila:
    - a. Bank mengetahui atau memiliki cukup alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan yang menyangkut produk dan/atau layanan perbankan yang dilakukan oleh Pengguna;
    - b. Pengguna telah memberikan data kepada Bank secara tidak benar/lengkap atau diragukan kebenarannya;
    - c. terdapat permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kantor Pajak atau instansi lain yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan/atau

- d. sebab lainnya sesuai kebijakan Bank Danamon dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
12. Sehubungan dengan pemberian instruksi atas transaksi menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon, Pengguna dengan ini menyatakan:
- a. Bank mempunyai kewenangan secara mutlak untuk menerima atau menolak instruksi atas transaksi dari Nasabah menggunakan Kartu Debit/ATM Danamon. Apabila instruksi atas transaksi dijalankan oleh Bank, maka Nasabah dengan ini setuju bahwa bukti transaksi pada Bank (selain bukti transaksi lainnya yang dimiliki Bank dan/atau diterbitkan oleh pihak terkait) diakui sebagai bukti yang valid/sah dan mengikat bagi Nasabah yang membuktikan secara nyata bahwa Bank telah melaksanakan instruksi atas transaksi yang diminta Nasabah menggunakan Kartu debit/ATM Danamon.
  - b. Nasabah memahami adanya risiko tidak terlaksananya instruksi atas transaksi yang disebabkan oleh peristiwa di luar kekuasaan Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegagalan sistem jaringan, jalur komunikasi atau fasilitas komputer Bank.
  - c. Dalam rangka pelaksanaan transaksi diperlukan suatu persyaratan/dokumen dan/atau informasi tambahan dari Nasabah, maka Nasabah bersedia untuk setiap saat memenuhi/melengkapi persyaratan dengan menandatangani dokumen dan/atau menyampaikan informasi yang diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank.
13. Nasabah menyatakan telah mengerti dan akan bertanggung jawab penuh atas segala kerugian, biaya atau kehilangan yang diderita oleh Bank atas seluruh risiko yang timbul sebagai akibat dari transaksi yang dilakukan oleh Bank Danamon dalam menjalankan instruksi atas transaksi yang dilakukan Nasabah.

#### **G. PEMBUKTIAN**

1. Nasabah menyetujui keabsahan, kebenaran setiap data, catatan, rekaman, komunikasi, atau bentuk apa pun yang ditransmisi secara elektronik antara Bank Danamon dengan Nasabah dan yang tersimpan di pusat data Bank Danamon merupakan alat bukti yang sah atas Transaksi Nasabah, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
2. Nasabah mengakui dan menyetujui bahwa komunikasi dan instruksi yang disimpan oleh Bank Danamon merupakan instruksi yang benar serta merupakan alat bukti yang sah dan mengikat meskipun tidak dalam bentuk dokumen tertulis atau dokumen yang ditandatangani.

#### **G. FORCE MAJEURE**

1. Bank tidak dapat dinyatakan lalai apabila hal tersebut timbul akibat *Force Majeure*.
2. Dalam hal terjadi *Force Majeure* terhadap Bank, maka Bank akan memberitahukan Nasabah dengan cara apapun atas timbulnya keadaan *Force Majeure* tersebut.

#### **H. PENGADUAN NASABAH**

1. Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas produk/layanan perbankan secara lisan maupun secara tertulis melalui kantor cabang Bank Danamon yang terdekat atau Hello Danamon (1-500-090) atau melalui email di [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id).
2. Sanggahan atas Transaksi Debit Online yang bukan merupakan transaksi yang dilakukan oleh Nasabah yang tercantum dalam mutasi rekening Nasabah, hanya dapat diajukan oleh Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalendar dari tanggal transaksi melalui Hello Danamon di nomor 1-500-090. Bank Danamon berhak menyetujui atau menolak permohonan sanggahan Transaksi sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank Danamon dan akan menyampaikan

keputusan atas pengajuan sanggahan atas Transaksi tersebut melalui media komunikasi yang tersedia oleh Bank Danamon.

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

#### **I. LAIN-LAIN**

1. Syarat dan ketentuan dari masing-masing fitur, produk, dan/atau layanan Bank mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku pada Bank untuk masing-masing fitur, produk dan/atau layanan tersebut yang diatur secara terpisah dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon.
2. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan serta Syarat dan Ketentuan Umum untuk masing-masing fitur/produk/layanan perbankan yang berlaku pada Bank.
3. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan sehubungan dengan layanan transaksi perbankan menggunakan kartu, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari dan hal tersebut akan diberitahukan kepada Nasabah melalui sarana komunikasi yang tersedia pada Bank.
4. Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini yang oleh karena suatu ketetapan pemerintah atau pengadilan dilarang atau tidak dapat dilaksanakan atau menjadi tidak berlaku atau dinyatakan batal demi hukum, hal tersebut tidak mempengaruhi keabsahan ketentuan lainnya dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan. Terkait dengan hal ketentuan yang dilarang atau tidak dapat dilaksanakan, Bank akan melakukan penyesuaian atas ketentuan tersebut dan menggantikannya dengan ketentuan yang dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan Bank.
5. Apabila pada saat permohonan ini diajukan, Nasabah yang bersangkutan belum dapat melengkapi dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank, maka Pemohon dengan ini setuju untuk segera melengkapi persyaratan dimaksud dan menyerahkannya kepada Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
6. Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur, syarat dan ketentuan-ketentuan produk), para pihak sepakat bahwa ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini.
7. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon. Setiap perubahan/penambahan/pembaharuan atas Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini akan diberitahukan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
8. Dalam hal terdapat perubahan manfaat, risiko, biaya, syarat dan ketentuan umum ini, maka Nasabah berhak mengajukan keberatannya secara tertulis kepada Bank dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan perubahan tersebut oleh Bank melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank. Nasabah setuju bahwa Bank akan menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut dalam hal Nasabah tidak mengajukan keberatan dalam jangka

waktu tersebut. Apabila Nasabah tidak menyetujui perubahan tersebut, Nasabah berhak menutup penggunaan fitur, layanan atau produk Bank dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Nasabah yang masih terutang kepada Bank (apabila ada).

9. Apabila terdapat adanya pelaporan indikasi penipuan, kecurangan dan/atau penyimpangan transaksi, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi maupun pengakhiran penggunaan Kartu Debit/ATM Danamon kepada Nasabah yang bersangkutan.
10. Nasabah menyatakan bahwa tidak ada transaksi yang terindikasi tindak pidana pencucian uang dan/atau transaksi lainnya yang tidak diperkenankan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
11. Syarat dan Ketentuan Umum ini dibuat dalam dua Bahasa (Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris), dalam hal terdapat perbedaan arti atau penafsiran di antara keduanya, maka versi Bahasa Indonesia yang akan berlaku.
12. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi dari Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini.
13. Nasabah setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank sehubungan dengan Kartu Debit/ATM Danamon.
14. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Debit/ATM Danamon ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
15. PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan merupakan peserta penjaminan Lemabaga Penjamin Simpanan.