

No. Ticket Pengaduan :

Kepada / To,

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk

Email : HelloDanamon@Danamon.co.id atau E.Dokumen@Danamon.co.id

Perihal : Sanggahan transaksi / Dispute transaction

Dengan Hormat/ Dear Sir/Madam,

Saya selaku pemegang kartu kredit Amex menyatakan (I am the cardholder of Amex Card hereby declares that):

Nama (kartu Utama)/ Main Card Name :

Nomor Kartu Utama / Main Card Number :

Nama (kartu tambahan)/
Name (supplementary card) * if applicable :

Nomor kartu tambahan /
Supplement Card Number :

Saya menyanggah transaksi yang ditagihkan pada kartu kredit yaitu:
I'm disputing the following transaction(s) that have been billed to my card:

No.	Tanggal Transaksi Transaction date	Keterangan transaksi Establishment	Mata uang/ Ccy	Nominal tagihan Charge Amount
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

Mohon berikan thickmark (✓) **salah satu** alasan sanggahan transaksi dibawah ini (*Please indicate below the reason I dispute*):

☐	Saya tidak pernah melakukan transaksi tersebut dan kartu selalu berada bersama saya <i>The charge has not been incurred by me and the card was in my possession at the time of transaction.</i>
☐	Hanya melakukan 1 (satu) kali transaksi tetapi terdebit 2 (dua) kali atau lebih, terlampir copy sales draft. <i>I only made one transaction but have been billed more than once (enclosed is copy of my sales draft).</i>
☐	Transaksi tersebut sudah dibayarkan dengan tunai/kartu kredit lain (terlampir bukti pembayaran). <i>I have settled the charge directly by cash/other credit card (enclosed is the proof of payment)</i>
☐	Saya hanya melakukan transaksi sebesar Rp (tuliskan angka) bukan sebesar Rp (bukti pembayaran terlampir) <i>Only authorize the transaction of Rp instead of Rp (Enclosed is copy of my sales draft)</i>
☐	Barang atau Jasa yang saya pesan tidak diterima (bukti terlampir). <i>I expected to receive merchandise against the above charge(s) from the Establishment. The merchandise has never been received (enclosed is a copy of my correspondence with the Establishment)</i>
☐	Telah dilakukan pembatalan atas transaksi tersebut (bukti cancel / cancellation code terlampir). <i>The transaction/subscription/membership already cancelled (Enclosed the copy of void sales draft).</i>
☐	Lainnya / Others :

Lengkapi dengan fotocopy kartu kredit bagian depan untuk pemegang kartu utama dan tambahan serta fotocopy KTP. *Please enclose copy of the front of the credit card for main and supplementary and copy of ID's.*

Saya dan/atau pemegang kartu tambahan menyatakan bahwa pernyataan diatas benar dan dapat dipertanggungjawabkan. *I and/or supplementary cardholder hereby affirm that the information furnished above is true and reliable)*

Untuk penjelasan lebih lanjut, saya dapat dihubungi di **nomor telepon** (tuliskan nomor telepon) dan bersedia memberikan dokumen tambahan guna proses penyelidikan selanjutnya.
For further confirmation, I can be reached at Telephone:..... Mobile Phone and I agreed to send additional docs for further investigation.

Pengajuan sanggahan transaksi baru dapat diproses bila form ini sudah ditanda tangani oleh pemegang kartu basic dan kartu tambaha. *This dispute will be processed after the form signed by main and supplementary cardholder (if applicable)*

Dalam hal PT Bank Danamon Indonesia Tbk ("**Bank**") memberikan kredit sementara atas transaksi yang disanggah, kemudian berdasarkan penyelidikan yang telah dilakukan Bank, disimpulkan bahwa transaksi yang disanggah merupakan tanggung jawab saya berdasarkan syarat dan ketentuan penggunaan kartu kredit, maka dengan ini saya menyetujui tindakan Bank untuk melaksanakan pendebitan kembali atas nominal pengkreditan sementara yang diberikan dan biaya tambahan sebesar Rp100.000,00. – *In the event that PT Bank Danamon Indonesia Tbk (the "Bank") grants temporary credit on the disputed transaction, then pursuant to the investigation conducted by the Bank it is concluded that the disputed transaction is fully my responsibility in accordance with credit card terms and conditions, I hereby approve the Bank's action to debit the temporary credit given and addition charges IDR 100.000,00.*

Apabila sanggahan transaksi ditolak oleh Bank, saya memahami bahwa saya memiliki hak untuk melanjutkan sanggahan kepada masing-masing prinsipal kartu (AMEX) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila saya melanjutkan sanggahan kepada masing-masing prinsipal kartu, maka saya bersedia untuk dibebankan biaya

sanggahan apabila dinyatakan transaksi yang disanggah merupakan transaksi –yang merupakan tanggung jawab saya sesuai dengan syarat dan ketentuan kartu kredit. - *If the dispute is rejected by the Bank, I understand that I reserve the right to appeal the dispute to the respective card principles (AMEX) in accordance with the prevailing terms and conditions. If I appeal the dispute to the respective card principles, then I acknowledge to be charged an appeal fee if it is concluded that the disputed transaction is fully my responsibility pursuant to the prevailing terms and conditions of the credit card.*

Apabila dalam proses penyelidikan ditemukan bahwa transaksi tersebut adalah transaksi saya atau kartu tambahan maka saya setuju dikenakan biaya sebesar Rp. 100.000,-. *If in the process of investigation found that the transaction is genuine then I agree an additional charge of Rp. 100.000, -*

Tanggal / Date,

Tanda tangan / signed

Tanda tangan / signed

(nama pemilik kartu Utama)
(Main card holder)

(nama pemilik kartu tambahan)
(Supplementary card holder)

Diterima oleh petugas bank	
Tgl / dated	Nama & Paraf (name & initial)

Note : Formulir yang telah diisi, mohon dikirimkan ke email HelloDanamon@danamon.co.id atau E.Dokumen@Danamon.co.id (If this form already signed, please send to email HelloDanamon@danamon.co.id or E.Dokumen@Danamon.co.id).