



A member of  MUFG



DON'T  
*live life*  
WITHOUT IT™

# BUKU PANDUAN KARTU DANAMON AMERICAN EXPRESS®





**Pemegang Kartu Danamon American Express yang terhormat,**

Terima kasih atas kepercayaan Anda memilih Kartu Danamon American Express. Merupakan sebuah kebanggaan bagi kami dapat mempersembahkan Kartu Danamon American Express (untuk selanjutnya disebut sebagai "Kartu") dengan berbagai fitur istimewa yang membantu Anda mewujudkan keinginan dan pencapaian terbaik dalam hidup.

Selamat menggunakan dan menikmati berbagai program menarik dari Kartu Danamon American Express Anda.

Salam Hangat,

**PT Bank Danamon Indonesia Tbk**

# DAFTAR ISI

Manfaat dan Keunggulan	4
Informasi Kartu	7
Perlindungan Kartu	11
Penjelasan Slip Transaksi	12
Lembar Penagihan	13
Deskripsi Lembar Penagihan Kartu	14
Metode Pembayaran	23
Perhitungan & Simulasi Tarif dan Biaya Kartu	26
Pengaduan Keluhan Nasabah	28



# MANFAAT & KEUNGGULAN

## **MEMBERSHIP REWARDS® PROGRAM**

Dapatkan Membership Rewards® Points untuk setiap transaksi pembelanjaan di Indonesia maupun di luar negeri senilai Rp2.500 (berlaku kelipatan). Kumpulkan dan tukarkan Membership Rewards Points ke *miles*, *voucher* belanja, dan hadiah menarik lainnya melalui aplikasi D-Bank PRO atau *Hello* Danamon 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card® Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889.

## **AMERICAN EXPRESS GLOBAL NETWORK**

Program American Express Global Network memberikan Anda berbagai macam pilihan keistimewaan dan penghematan menarik untuk bersantap, berbelanja, bepergian dan hiburan untuk menambah pengalaman tak terlupakan di seluruh dunia. Informasi lebih lanjut, kunjungi <https://www.americanexpress.com/id/network/benefits/>.



## MANFAAT & KEUNGGULAN

### **ASURANSI PERLINDUNGAN KECELAKAAN PERJALANAN**

Untuk memberikan rasa aman selama Anda berpergian, Anda secara otomatis dilindungi dengan Asuransi Perlindungan Kecelakaan Perjalanan jika pembayaran tiket perjalanan Anda dilakukan dengan Kartu Danamon American Express. Untuk informasi lebih lanjut hubungi Hello Danamon 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889.

### **EXPRESS CASH**

Anda dapat menarik tunai di ATM Bank Danamon di Indonesia dan ATM berlogo American Express di mana pun di seluruh dunia. Setiap transaksi Express Cash akan dikenakan biaya per penarikan. Untuk informasi tarif dan biaya Kartu Danamon American Express terupdate, kunjungi [bdi.co.id/tarifdanbiaya](https://bdi.co.id/tarifdanbiaya).

### **EXPRESS PAY**

Daftarkan tagihan bulanan rutin seperti tagihan telepon, internet, kabel TV atau tagihan lainnya ke Express Pay. Tagihan rutin yang telah Anda daftarkan akan di debit secara otomatis setiap bulannya dari Kartu Danamon American Express.

### **D-BANK PRO**

Aplikasi mobile yang memberikan kemudahan untuk mengelola Kartu Danamon American Express Anda, seperti cek riwayat transaksi, ubah transaksi jadi cicilan, dan lainnya. Download sekarang di App Store atau PlayStore.

### **FITUR CONTACTLESS**

Efektif 30 September 2021, Kartu Kredit dan Charge Danamon sudah dilengkapi fitur Contactless yang diindikasikan dengan logo Contactless pada bagian depan Kartu Danamon American Express.

### **PENAWARAN DAN KEISTIMEWAAN LAINNYA**

Nikmati berbagai penawaran khusus berupa potongan harga dan atau paket spesial di berbagai gerai perbelanjaan, restoran dan hotel pilihan yang kami persembahkan khusus untuk Anda.

Kunjungi [bdi.co.id/promo](https://bdi.co.id/promo) untuk melihat program promosi lengkap dari Kartu Danamon American Express.

# INFORMASI SEPUTAR KARTU DANAMON AMERICAN EXPRESS



# INFORMASI **KARTU**



## **PENJELASAN KARTU DANAMON AMERICAN EXPRESS ANDA**

### **A. NOMOR KARTU**

Nomor kartu dicetak timbul dan terdiri dari 15 (lima belas) angka. Nomor kartu adalah rahasia. Silakan mengacu kepada nomor kartu Anda untuk setiap pembayaran atau surat menyurat dengan Bank.

### **B. NAMA**

Nama Anda dicetak timbul di bawah nomor Kartu Danamon American Express sebagai tanda bahwa Anda adalah satu-satunya yang diberikan kuasa untuk menggunakan Kartu Danamon American Express ini. Pastikan bahwa nama Anda yang tercetak pada Kartu adalah benar.

### **C. MASA BERLAKU**

Menunjukkan masa berlaku Kartu Danamon American Express Anda yaitu bulan serta tahun terakhir jangka waktu Kartu dapat digunakan untuk transaksi. Kartu Danamon American Express akan secara otomatis diperbarui setelah masa berlaku berakhir, kecuali Bank menutup rekening Kartu berdasarkan kebijakan Bank atau Pemegang Kartu Danamon American Express mengajukan penutupan rekening Kartu.

# INFORMASI KARTU



## D. KODE 4DBC

4 (empat) nomor tambahan pada Kartu Danamon American Express Anda untuk kenyamanan bertransaksi. Pastikan hanya Anda yang mengetahuinya.

## E. CHIP

Merupakan perlindungan terhadap data atau informasi Anda agar tidak mudah untuk dipalsukan.

## F. LOGO NIRKONTAK (CONTACTLESS)

Menunjukkan bahwa Kartu Danamon American Express telah dilengkapi dengan fitur transaksi nirkontak (*contactless*).



### G. PANEL TANDA TANGAN

Demi keamanan Anda, silakan membubuhkan tanda tangan pada panel tanda tangan sesuai dengan tanda tangan yang tertera pada kartu identitas Anda.

### H. STRIP MAGNETIS

Simpanlah Kartu Danamon American Express Anda dengan aman untuk menghindari kerusakan pada strip magnetisnya.

### I. LOGO AMERICAN EXPRESS

Menunjukkan bahwa Kartu Danamon American Express Anda diterima sebagai alat pembayaran pada tempat-tempat dengan logo American Express di seluruh dunia.



## PERLINDUNGAN **KARTU**

- a. Kartu Danamon American Express adalah sepenuhnya milik Anda. Pastikan Kartu selalu dalam perlindungan Anda.
- b. Jangan memberitahukan nomor Kartu dan informasi pribadi Anda kepada pihak yang tidak berwenang.
- c. Bank Danamon mewajibkan penggunaan PIN 6 *digit* saat melakukan transaksi di dalam negeri menggunakan mesin EDC. Untuk permintaan PIN 6 *digit*, kirim SMS ke 3435 dengan format: **PIN[spasi] nomor Kartu(spasi)Tanggal Lahir Pemegang Kartu(DDMMYYYY)**. Jika terdapat kendala hubungi Hello Danamon 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889.
- d. Pastikan Anda menjaga kerahasiaan PIN 6 *digit* yang dikirimkan ke nomor ponsel atau ke alamat surat menyurat Anda yang terdaftar di sistem Bank Danamon.
- e. Dengan fitur *Contactless*, Anda dapat melakukan transaksi pada mesin EDC yang memiliki logo *contactless* tanpa *pin* maupun tanda tangan untuk nilai maksimum per transaksi senilai Rp1.000.000 (satu juta rupiah). Batas transaksi maksimum dapat berubah sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Pastikan Anda menjaga kerahasiaan kode OTP yang dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar saat akan melakukan verifikasi pembayaran di situs *merchant e-commerce*.
- g. Apabila Kartu Anda hilang, segera lakukan pemblokiran Kartu ke Hello Danamon 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889. Hal ini dilakukan untuk menghindari aktivitas penipuan pada Kartu.
- h. Jangan menyimpan Kartu Anda bersama dengan benda yang mengandung komponen magnet atau benda-benda yang panas karena dapat merusak Kartu.
- i. Danamon tidak pernah memberikan kuasa pada siapapun, kurir atau staf, untuk mengambil Kartu Danamon American Express Anda dengan alasan apapun. Pastikan Anda menyimpannya di tempat yang Aman.
- j. Penyalahgunaan penggunaan Kartu karena kelalaian atau kesalahan Nasabah akan menjadi tanggung jawab Nasabah.
- k. Jika Anda menerima notifikasi transaksi mencurigakan, mohon segera hubungi Hello Danamon 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889.

# PENJELASAN SLIP TRANSAKSI

**Danamon**

**A** MERCHANT NAME  
Nama Merchant  
**Dummy Retail  
Jl. Prapatan No. 50  
Jakarta**

**B** TERMINAL ID  
No. Terminal  
**7701**

MERCHANT NO  
No. Merchant  
**01F111111**

**C** CARD TYPE/NUMBER/NAMA  
Jenis/Nomor/Kartu  
**American Express  
XXXX XXXXXX XXXXX**

**D** TRX TYPE  
Jenis Tran. **SALE** EXPIRY DATE  
Masa Berlaku **00/00**

BATCH NO.  
No. Seri **000001** TRACE NO.  
No. Invoice **000001**

**E** DATE/TIME  
Tanggal/Waktu **JUNE 12, 2005 105721**

REF NO.  
No. Ref. **000002** APP. CODE  
Kode Otonansi **005124**

**F** TOTAL **RP 750,000**

CARDHOLDER SIGNATURE  
Tanda Tangan Pemegang Kartu

REBY HONOUR THE ABOVE CHARGES INCURRED BY ME SUBJECT TO THE TERMS AND CONDITIONS OF MY CARDHOLDER AGREEMENT  
Saya menyetujui untuk atas biaya bertransaksi yang dibebankan kepada saya berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan pemegang kartu dan/atau pemakai atas jasa atau barang yang benar-benar saya lakukan

CARD CENTER COPY

## A. Nama Merchant

Nama dan alamat merchant di mana Anda bertransaksi.

## B. Identifikasi Terminal

Nomor seri mesin EDC merchant di mana Kartu Anda digunakan.

## C. Identifikasi Pemegang Kartu

Identitas Anda sesuai dengan yang tertulis di Kartu Anda (nama, tipe, dan nomor kartu) akan dicetak pada slip transaksi.

## D. Tipe Transaksi

contoh: SALE berarti pembelian.

## E. Tanggal/Waktu

Tanggal dan waktu transaksi Anda.

## F. Total Transaksi

Jumlah pembelanjaan Anda.



## LEMBAR TAGIHAN

Lembar penagihan atau *e-statement* mengandung informasi mengenai batas kredit yang tersedia pada saat tanggal cetak dengan rincian transaksi pembelian dan biaya lainnya. Jika Anda memiliki Kartu Tambahan, batas kredit yang tertera pada lembar penagihan adalah batas kredit dari Kartu Utama, sedangkan batas kredit dari Kartu Tambahan tidak tercantum di lembar penagihan. Untuk informasi lebih lanjut untuk melakukan perubahan batas kredit dari Kartu Tambahan Anda, silakan menghubungi Hello Danamon 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889.

Setiap bulan Anda akan menerima lembar penagihan berisi rincian transaksi dan jumlah yang harus dibayarkan bersama dengan biaya-biaya lain yang belum dibayarkan. Untuk Anda yang memiliki Kartu Tambahan, rincian transaksi akan dipisahkan antara Kartu Utama dan Kartu Tambahan sehingga Anda dapat memantau penggunaan dari setiap Kartu Tambahan Anda dengan mudah.

# DESKRIPSI LEMBAR TAGIHAN KARTU KREDIT & CHARGE

## 1. TAGIHAN SEBELUMNYA

Informasi mengenai jumlah tertunggak Anda di bulan sebelumnya.

## 2. PEMBELANJAAN DAN EXPRESS CASH

Total jumlah pembelian dan Express Cash dari bulan sebelumnya.

## 3. KREDIT

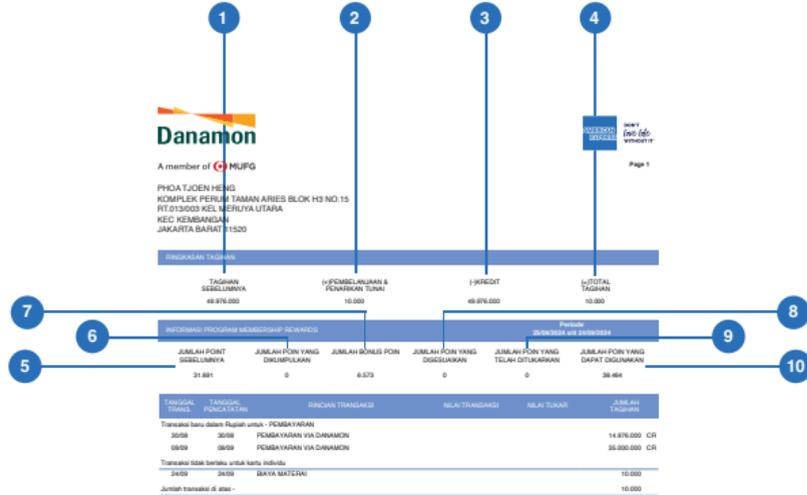
Koreksi dari selisih pembukuan yang terjadi untuk suatu transaksi tertentu dengan cara mengembalikan jumlah setara pada transaksi yang sudah dibukukan.

## 4. TOTAL TAGIHAN

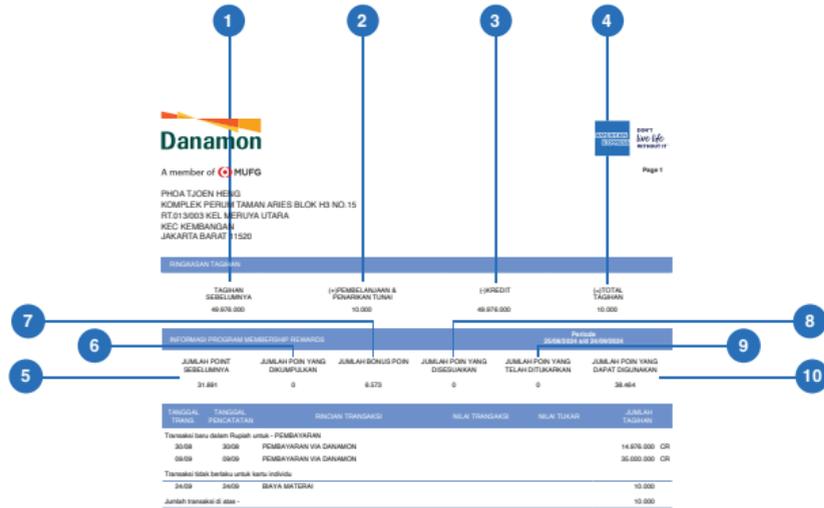
Total tagihan dalam Rupiah yang dibukukan pada rekening Kartu Charge Danamon American Express Anda di bulan sebelumnya.

## 5. JUMLAH POIN SEBELUMNYA

Jumlah Membership Rewards Points.



# DESKRIPSI LEMBAR PENAGIHAN KARTU KREDIT & CHARGE



## 6. JUMLAH POIN YANG DIKUMPULKAN

Jumlah Membership Rewards Point yang didapatkan dari transaksi pada periode Lembar Tagihan diterima.

## 7. JUMLAH BONUS POIN

Jumlah bonus Membership Rewards Point yang didapatkan dari transaksi pada periode Lembar Tagihan diterima.

## 8. JUMLAH POIN YANG DISESUAIKAN

Jumlah Membership Rewards Point yang disesuaikan dari transaksi pada periode Lembar Tagihan diterima.

## 9. JUMLAH POIN YANG TELAH DITUKARKAN

Jumlah Membership Rewards Point yang telah ditukarkan pada periode Lembar Tagihan diterima.

## 10. JUMLAH POIN YANG DAPAT DIGUNAKAN

Jumlah Membership Rewards Point akhir setelah ditambahkan poin Membership Rewards bulan ini dan dikurangi poin Membership Rewards yang dipakai bulan ini.

# DESKRIPSI LEMBAR PENAGIHAN KARTU KREDIT & CHARGE

**Danamon**  
A member of MUFG

PHOEA TAJEN HENG  
KOMPLEK PERUM TAMAN ARIES BLOK HS NO.15  
RT.013/003 KEL MERUYA UTARA  
KEC KEMBANGAN  
JAKARTA BARAT 11520

Page 1

TAGIHAN SEBELUMNYA	(+)PEMBELANJAAN & PENARIKAN TUNAI	(-)KREDIT	(0)TOTAL TAGIHAN
49.975.000	10.000	49.975.000	10.000

Periode: 20180204 - 01/01/2018

JUMLAH POINT SEBELUMNYA	JUMLAH POINT YANG DIBUMPUKAN	JUMLAH BONUS POINT	JUMLAH POINT YANG DISESUNKAN	JUMLAH POINT YANG TELAH DITUKARKAN	JUMLAH POINT YANG DAPAT DIBUMPUKAN
31.851	0	8.573	0	0	38.424

TANGGAL TRANS.	TANGGAL PENCATATAN	RINCIAN TRANSAKSI	NILAI TRANSAKSI	NILAI TUKAR	JUMLAH TAGIHAN
30/08	30/08	Transaksi baru dalam tagihan untuk - PEMBAYARAN	0	0	14.970.000 CR
08/09	08/09	PEMBAYARAN VIA DANAMON	0	0	30.000.000 CR
08/09	08/09	PEMBAYARAN VIA DANAMON	0	0	
24/09	24/09	Transaksi tidak berlaku untuk kartu individu			0,000
		BIAYA MATERAI			0,000
		Jumlah transaksi di atas			0,000

Callouts: 11 (Date of Transaction), 12 (Recording Date), 13 (Transaction Description), 14 (Transaction Value), 15 (Exchange Rate), 16 (Total Bill Amount)

## 11. TANGGAL TRANSAKSI

Tanggal transaksi/penarikan tunai yang dilakukan Kartu Utama dan Kartu Tambahan lainnya.

## 12. TANGGAL PENCATATAN

Tanggal transaksi/penarikan tunai dicatatkan di sistem yang dilakukan Kartu Utama dan Kartu Tambahan lainnya.

## 13. RINCIAN TRANSAKSI

Deskripsi transaksi, lokasi pembelian, dan nama merchant di mana transaksi dilakukan untuk melakukan pembayaran Kartu.pada periode Lembar Tagihan diterima.

## 14. NILAI TRANSAKSI

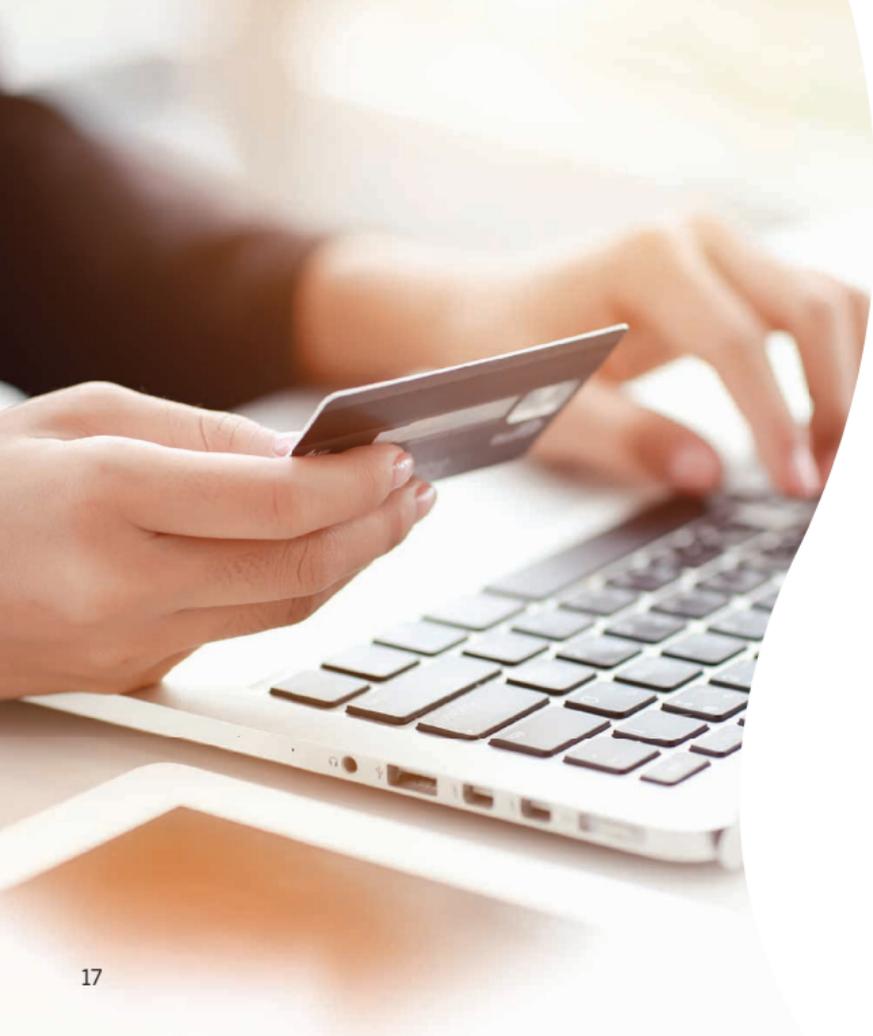
Nilai transaksi yang dilakukan dengan mata uang asing.

## 15. NILAI TUKAR

Nilai tukar/konversi transaksi dengan mata uang asing menjadi Rupiah.

## 16. JUMLAH TAGIHAN

Jumlah pembelanjaan yang Anda lakukan pada bulan lalu termasuk biaya dan bunga yang diperhitungkan setiap bulan.



# METODE PEMBAYARAN

Untuk memudahkan Anda dalam melakukan pembayaran tagihan Kartu Danamon American Express, kami menyediakan beberapa metode pembayaran:

## **1. PEMBAYARAN MELALUI REKENING BANK DANAMON**

### **AUTOPAY ATAU AUTODEBET**

Dengan metode Autopay/Autodebet, pembayaran Kartu Danamon American Express Anda secara otomatis akan langsung didebit dari rekening tabungan atau giro Bank Danamon yang telah didaftarkan. Untuk pendaftaran Autopay/Autodebet, cukup menandatangani Surat Pernyataan dan Kuasa Pendebetan Rekening di kantor cabang Bank Danamon terdekat. Demi kelancaran proses Autopay/Autodebet, pastikan bahwa dana telah tersedia paling lambat 1 (satu) Hari Kerja sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran Kartu. Pendebetan akan dilakukan pada tanggal jatuh tempo.

### **ATM DANAMON**

Gunakan Kartu ATM Bank Danamon Anda, pilih menu pembayaran Kartu Kredit Danamon, lalu masukkan nomor Kartu Danamon American Express Anda serta nominal pembayaran yang diinginkan. Pastikan bahwa nomor Kartu yang dimasukkan adalah benar dan pembayaran akan langsung tercatat sejumlah nominal yang diinginkan. Pembayaran setelah pukul 18.00 WIB akan diproses pada Hari Kerja berikutnya.

### **D-BANK PRO**

Pembayaran Kartu Danamon American Express melalui aplikasi D-Bank Pro dapat dilakukan pada menu Pembayaran. *Download* aplikasi D-Bank PRO di Play Store atau App Store.

### **PEMBAYARAN TUNAI**

Anda dapat melakukan pembayaran Kartu Danamon American Express dengan setoran tunai di semua cabang Bank Danamon. Pastikan Anda menuliskan nomor Kartu Danamon American Express dan nama dengan benar pada slip setoran. Pembayaran tunai memerlukan waktu proses 1 (satu) Hari Kerja.

# METODE PEMBAYARAN

## 2. PEMBAYARAN MELALUI BANK LAIN

Anda dapat melakukan pembayaran melalui Bank-Bank lain yang telah bekerjasama dengan Bank Danamon.

Bank	Payment Channel*	Waktu Proses**	Biaya
BCA	ATM, Klik BCA, M-BCA	3 (tiga) hari kerja	Rp7.500
Maybank	ATM, Maybank2u ID	3 (tiga) hari kerja	Rp5.000
BNI	ATM, BNI Mobile Banking	3 (tiga) hari kerja	Rp7.500

\*Kode pembayaran Bank Danamon dengan menu transfer ialah 011.

\*Biaya pembayaran melalui Bank lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing Bank.

\*Pembayaran setelah pukul 18.00 WIB akan diproses di pada Hari Kerja berikutnya.

\*\*Pembayaran melalui Bank lain membutuhkan waktu proses 3 hari kerja (tidak termasuk Sabtu, Minggu dan hari libur Nasional).

Bunga Tahunan	21%/tahun atau 1,75%/bulan
Jumlah hari dalam 1 tahun	365 hari
Pembayaran Minimum	Minimum Payment



Lembar Tagihan Desember

Tanggal Transaksi	Tanggal Pembukaan	Rincian Transaksi	Nilai Transaksi
10 Des	12 Des	Transaksi 1	Rp1.000.000
18 Des	20 Des	Transaksi 2	Rp500.000
Total Tagihan			Rp1.500.000
Pembayaran Minimum			Rp150.000

Lembar Tagihan Januari

Tanggal Transaksi	Tanggal Pembukaan	Rincian Transaksi	Nilai Transaksi
		Tagihan Sebelumnya	Rp1.500.000
30 Des	30 Des	Pembayaran	Rp150.000
		Bunga*	Rp32.132
Total Tagihan			Rp1.382.132
Total Tagihan			Rp138.213

Bunga yang dikenakan	Keterangan	Nilai Transaksi (A)	Jumlah Hari (B)	Bunga Harian (21% / 365) (C)	Bunga (A*B*C)
Sejak tanggal transaksi dibukukan s/d tanggal pembayaran	Transaksi 1	Rp1.000.000	18	0.00058	Rp10.440
	Transaksi 2	Rp500.000	10	0.00058	Rp2.900
Sejak tanggal pembayaran s/d statement berikutnya tercetak	Total transaksi dikurangi dengan Jumlah pembayaran	Rp1.350.000	24	0.00058	Rp18.792
Total Bunga pada Lembar Tagihan Bulan Januari					Rp32.132

## PERHITUNGAN & SIMULASI TARIF DAN BIAYA KARTU

### MENGHITUNG SUKU BUNGA RITEL KARTU KREDIT

Anda tidak akan dibebankan bunga apabila melakukan pembayaran penuh atas transaksi ritel Kartu Kredit Danamon American Express Anda sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran berakhir. Apabila Anda tidak melakukan pembayaran penuh, maka bunga akan dihitung mulai dari tanggal pembukuan transaksi hingga tanggal pelunasan.

Simulasi perhitungan bunga bisa dilihat pada gambar di samping.

\*Biaya dapat berubah sewaktu waktu dan akan diinformasikan melalui lembar tagihan ataupun media komunikasi yang dimiliki oleh Bank.

Biaya pembayaran tidak penuh 1.75% dari total tagihan yang belum dibayarkan.

Pembayaran wajib full amount.



Lembar Tagihan Januari

Tanggal Transaksi	Rincian Transaksi	Nilai Transaksi
9 Januari	Transaksi 1	Rp1.000.000
15 Januari	Transaksi 2	Rp500.000
20 Januari	Cetak Lembar Tagihan Januari	Rp1.000.000
6 Februari	Tanggal Jatuh Tempo Tagihan Januari	Rp1.500.000 (belum dibayarkan)
6 Februari	Efektif Biaya Pembayaran Tidak Penuh	Rp26.250 (1,75% dari total tagihan)
20 Februari	Cetak Lembar Tagihan Februari	Rp1.526.250

## PERHITUNGAN & SIMULASI TARIF DAN BIAYA KARTU

### SIMULASI PERHITUNGAN BIAYA PEMBAYARAN TIDAK PENUH UNTUK KARTU CHARGE

Anda tidak dikenakan biaya bunga melainkan terdapat biaya pembayaran tidak penuh yang akan dibebankan ke Kartu Charge Danamon American Express jika terdapat tagihan yang belum dibayarkan secara penuh.

Biaya dapat berubah sewaktu waktu dan akan diinformasikan melalui lembar tagihan ataupun media komunikasi yang dimiliki oleh Bank.

## PERHITUNGAN & SIMULASI TARIF DAN BIAYA KARTU

### **MENGHITUNG BUNGA EXPRESS CASH**

Setiap melakukan transaksi Express Cash dengan Kartu Danamon American Express, Anda akan dikenakan biaya dan bunga Express Cash. Bunga Express Cash akan dibebankan terhitung dari tanggal pencatatan transaksi hingga tanggal pelunasan.

Perhitungan bunga Express Cash adalah dengan rumus sebagai berikut.

$$\frac{\text{Jumlah hari berjalan x nominal Express Cash x bunga Express Cash x 12}}{365 \text{ hari}}$$

(Jumlah hari berjalan adalah jumlah hari dari tanggal pencatatan transaksi hingga tanggal pelunasan)

# PENGADUAN KELUHAN NASABAH

- a. Anda dapat mengajukan permohonan untuk penghapusan bunga, biaya, atau denda yang tidak seharusnya dibebankan dalam Lembar Tagihan Anda dengan menghubungi Hello Danamon di 1-500-090. Khusus pemegang Platinum Card Danamon, hubungi The Platinum Card Service di (021) 3435 8889. Bank akan memberikan tanggapan atas permohonan tersebut dalam waktu 3 (tiga) Hari Kerja.
- b. Anda dapat mengajukan sanggahan atas suatu bunga, biaya, denda maupun transaksi yang bukan merupakan transaksi Anda yang tercatat pada Lembar Tagihan Anda paling lambat 14 hari kalender sejak tanggal cetak Lembar Tagihan dengan menghubungi Hello Danamon atau The Premium Card Service. Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan koreksi transaksi tersebut sesuai ketentuan yang berlaku dan akan menyampaikan keputusan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.



## PENGADUAN KELUHAN NASABAH

- c. Pengaduan lisan yang Anda ajukan akan diselesaikan dalam waktu 5 (lima) Hari Kerja. Apabila pengaduan secara lisan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu tersebut, Bank akan meminta Anda untuk mengajukan pengaduan secara tertulis yang dilengkapi dengan fotokopi identitas pribadi dan dokumen pendukung lainnya.
- d. Pengaduan tertulis yang Anda ajukan akan diselesaikan paling lambat 20 Hari Kerja. Bank dapat memperpanjang jangka waktu tersebut sampai dengan paling lama 20 Hari Kerja berikutnya dengan sebelumnya memberitahukan Anda secara tertulis.
- e. Informasi lengkap mengenai pengaduan dan keluhan dapat Anda temukan pada lembar Syarat-syarat dan Ketentuan-Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit dan Kartu Charge Danamon American Express pada laman [bdi.co.id/tncamex](https://bdi.co.id/tncamex).

Hello Danamon: 1-500-090 | The Platinum Card Service (021) 3435 8889

Email: [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id)

Twitter: @HelloDanamon

Facebook: My Danamon

Website: <https://www.danamon.co.id>

INFO LENGKAP:



[bdi.co.id/amex](https://bdi.co.id/amex)

PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia serta merupakan peserta penjaminan LPS    
The American Express Card is issued by Bank Danamon pursuant to a licence from American Express.