


## SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN-KETENTUAN UMUM KEANGGOTAAN KARTU KREDIT DANAMON

### 1. DEFINISI

Kecuali kalimat yang bersangkutan secara tegas memberikan arti lain, segala istilah yang digunakan dalam Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon ("Syarat dan Ketentuan Umum") ini memiliki arti sebagai berikut:

- a. **Acquirer** adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang, sehingga pedagang dapat memproses transaksi dari alat pembayaran menggunakan Kartu yang diterbitkan oleh pihak selain *acquirer* yang bersangkutan dan bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang.
- b. **ATM (Anjungan Tunai Mandiri)** adalah mesin elektronik untuk pelayanan perbankan yang dimiliki/dikelola oleh Bank, maupun yang dimiliki/dikelola bank lain namun berdasarkan kerjasama dengan Bank, dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu untuk tarik tunai, *inquiry* saldo dan transaksi lainnya sesuai ketentuan pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
- c. **Bank** atau Penerbit adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk berkedudukan di Jakarta yang bertindak melalui kantor pusat, kantor cabang maupun bentuk kantor lainnya di seluruh Indonesia, dan adalah penerbit dari Kartu Kredit Danamon.
- d. **Cashback** adalah penawaran oleh Bank yang diberikan kepada Pemegang Kartu dalam bentuk persentase pengembalian saldo kredit dengan tunduk pada masing-masing syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh Bank secara terpisah.
- e. **D-Point** adalah poin *reward* yang diperoleh Pemegang Kartu melalui transaksi/aktivitas perbankan yang jumlahnya ditentukan oleh Bank dengan tunduk pada syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh Bank secara terpisah.
- f. **EDC (Electronic Data Capture)** adalah alat yang digunakan untuk melakukan verifikasi transaksi maupun transaksi yang bersifat finansial dan non finansial oleh Pemegang Kartu di *counter* Bank atau tempat-tempat lainnya yang ditentukan oleh Bank.
- g. **E-Statement** adalah lembar tagihan elektronik yang dikirimkan ke surat elektronik Pemegang Kartu Utama yang terdaftar pada sistem Bank.
- h. **Fitur Contactless (Nirkontak)** adalah fitur pada Kartu yang sudah memiliki logo nirkontak (*contactless*) . Fitur ini memungkinkan Pemegang Kartu bertransaksi hanya dengan menempelkan Kartu ke mesin EDC yang menerima pembayaran dengan nirkontak (*contactless*) tanpa menggunakan PIN ataupun tanda tangan dengan batas yang telah ditentukan.
- i. **Hari Kerja** adalah hari di mana Bank melakukan kegiatan usahanya (di luar hari libur resmi yang ditetapkan oleh Pemerintah atau hari libur bank yang ditentukan oleh Regulator).
- j. **Hello Danamon** adalah unit kerja yang berwenang memberikan jasa layanan informasi dan yang disediakan oleh Bank kepada nasabah melalui telepon di 1-500-090 selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu dan surat elektronik [hellodanamon@danamon.co.id](mailto:hellodanamon@danamon.co.id), di mana Pemegang Kartu dapat memperoleh berbagai macam informasi atau mengajukan pengaduan.
- k. **Kartu Kredit Danamon** (selanjutnya disebut "Kartu") adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank dan diberikan kepada nasabah atas permohonan nasabah dibawah lisensi Prinsipal yang bekerja sama dengan Bank yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Penerbit atau Bank dan Pemegang Kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut dengan jangka waktu pembayaran hingga tanggal jatuh tempo setiap bulannya atau yang disepakati baik secara sekaligus maupun secara angsuran.
- l. **Lembar Tagihan** adalah lembar pemberitahuan kepada Pemegang Kartu Utama mengenai antara lain jumlah total tagihan, jumlah pembayaran minimum dan tanggal jatuh tempo untuk melakukan pembayaran dalam suatu periode penagihan Kartu Kredit atas transaksi-transaksi yang dilakukan dengan kartu utama dan kartu tambahan oleh Pemegang Kartu, yang dikirim oleh Bank setiap bulan kepada Pemegang Kartu Utama.
- m. **Merchant** adalah penjual barang/jasa yang memiliki toko fisik atau toko online yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau Kartu Debit.
- n. **OTP (One Time Password)** adalah kode berupa angka yang bersifat sangat rahasia yang dikirimkan melalui SMS hanya ke nomor seluler Pemegang Kartu yang terdaftar di sistem Bank sebagai kode otorisasi persetujuan Pemegang Kartu terhadap transaksi yang akan dilakukan.
- o. **Pemegang Kartu** adalah Pemegang Kartu Utama dan Pemegang Kartu Tambahan yang merupakan pengguna yang sah atas Kartu Kredit Danamon, yang nama dan data-datanya terdapat pada Kartu.

- p. **Pemegang Kartu Utama** adalah orang yang disetujui untuk mendapatkan fasilitas kredit dan diberikan hak oleh Bank untuk menerima dan menggunakan kartu utama dan bertanggung jawab atas seluruh pembayaran transaksi-transaksi yang dilakukan dengan kartu utama maupun kartu tambahan.
- q. **Pemegang Kartu Tambahan** adalah orang yang disetujui oleh Pemegang Kartu Utama dan Bank untuk diberikan kartu tambahan.
- r. **PIN (Personal Identification Number)** adalah nomor sandi yang bersifat pribadi yang dikeluarkan oleh Bank 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.
- s. **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 Kredit yang memberikan lisensi kepada Bank yang bekerja sama termasuk di dalamnya namun tidak terbatas pada Visa, Mastercard dan JCB.
- t. **Regulator** adalah Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau lembaga pemerintah lainnya yang berwenang.
- u. **Slip Penjualan** adalah catatan mengenai transaksi Pemegang Kartu, sebagai bukti atas transaksi yang telah dilakukan pada *Merchant* yang memiliki toko fisik.
- v. **Transaksi Online** adalah transaksi pembayaran yang dilakukan Pemegang Kartu secara *online*, melalui media internet, dimana tidak ada perjumpaan langsung antara Pemegang Kartu dan pihak *Merchant*.

### 2. PENGGUNAAN KARTU

- a. Kartu hanya dapat digunakan oleh Pemegang Kartu dan tidak dapat dipindahtangankan dan/atau dijaminkan dengan alasan/cara apapun dan kepada siapa pun.
- b. Pemegang Kartu wajib membubuhkan tanda tangan pada saat menerima Kartu dari Bank dan karenanya Pemegang Kartu bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul dari penyalahgunaan Kartu yang tidak ditandatangani.
- c. Otorisasi transaksi Kartu melalui EDC yang dilakukan oleh Pemegang Kartu, dapat menggunakan PIN, tanda tangan ataupun Fitur *Contactless* (Nirkontak). Penggunaan PIN, tanda tangan, ataupun Fitur *Contactless* (Nirkontak) untuk otorisasi transaksi pada mesin EDC akan mengikuti ketentuan yang berlaku pada Bank.
- d. Selain dipergunakan pada saat Pemegang Kartu melakukan transaksi pada mesin EDC, PIN juga dipergunakan saat Pemegang Kartu melakukan penarikan tunai pada mesin ATM.
- e. Pemegang Kartu wajib menjaga kerahasiaan PIN agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berhak. Segala penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berhak karena kesalahan/kelalaian Pemegang Kartu, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.
- f. Pemegang Kartu wajib untuk menggunakan PIN 6 digit sebagai bukti otorisasi pada saat melakukan transaksi di Indonesia (dalam negeri) dengan menggunakan EDC pada *Merchant*.
- g. Untuk transaksi melalui Fitur *Contactless* (Nirkontak) tanpa PIN di Indonesia dibatasi dengan nominal transaksi hingga Rp1.000.000 (satu juta Rupiah) per transaksi, transaksi dengan nominal di atas Rp1.000.000 (satu juta Rupiah) diwajibkan menggunakan PIN 6 digit sebagai bukti otorisasi. Kesalahan dan/atau kelalaian Pemegang Kartu dalam melakukan transaksi atau penyalahgunaan Kartu dengan metode Fitur *Contactless* (Nirkontak) tidak akan melepaskan tanggung jawab Pemegang Kartu dari kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini.
- h. Seluruh transaksi yang dilakukan Pemegang Kartu di luar negeri melalui EDC pada *Merchant* (termasuk melalui Fitur *Contactless*) akan mengikuti ketentuan regulasi yang berlaku pada masing-masing negara. Segala penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berhak karena kesalahan/kelalaian Pemegang Kartu, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.
- i. Kode OTP digunakan untuk menjaga keamanan transaksi terutama untuk Transaksi *Online* dengan menggunakan Kartu. Dalam penggunaan Kode OTP, Pemegang Kartu wajib memasukkan kode OTP yang sudah dikirimkan sebagai persetujuan atau otorisasi terhadap transaksi yang akan dilakukan.
- j. Pemegang Kartu wajib mengamankan kode OTP yang dikirimkan ke nomor telepon seluler Pemegang Kartu yang terdaftar pada sistem Bank saat akan melakukan Transaksi *Online* yang bekerjasama dengan Bank. Oleh karena itu, Pemegang Kartu wajib untuk memiliki nomor telepon seluler yang aktif dan terdaftar pada sistem Bank.
- k. SMS kode OTP akan dikirim Bank dan diterima Pemegang Kartu hanya jika kotak masuk (*inbox*) SMS di nomor telepon seluler yang didaftarkan Pemegang Kartu pada sistem Bank tidak penuh, tidak ada gangguan dalam jaringan operator dan tersedianya pulsa di nomor seluler yang telah didaftarkan.
- l. Bank berhak untuk menentukan jenis-jenis transaksi yang memerlukan kode OTP sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- m. Pemegang Kartu wajib mengamankan kode OTP dan PIN untuk kepentingannya sendiri dengan cara antara lain :

1. Melakukan penggantian PIN pada saat penerimaan Kartu dan secara berkala.
  2. Gunakan kode OTP dan PIN dengan hati-hati agar tidak diketahui orang lain.
  3. Tidak mencatat/menyimpan PIN pada telepon seluler, benda-benda lainnya atau tempat-tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
  4. Tidak memberikan kode OTP dan PIN pada orang lain termasuk kepada petugas Bank atau anggota keluarga/orang terdekat untuk keperluan dan/atau dengan alasan apapun.
  5. Tidak menggunakan PIN yang mudah ditebak seperti tanggal lahir atau identitas pribadi Pemegang Kartu.
  6. Tidak memberikan atau menolak terhadap penggunaan kode OTP dan PIN yang dituntut oleh orang lain atau pihak luar atau pihak Bank.
- n. Pemegang Kartu dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi transaksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut dari Pemegang Kartu yang ditandai dengan adanya penginputan informasi Kartu beserta pembubuhan tanda tangan kode OTP dan atau PIN yang dilakukan oleh Pemegang Kartu pada saat bertransaksi dan atas transaksi tersebut tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun oleh Pemegang Kartu.
- o. Pemegang Kartu dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi transaksi dengan Fitur *Contactless* (Nirkontak) yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut dan atas transaksi tersebut tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun oleh Pemegang Kartu.
- p. Pemegang Kartu 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 dengan membubuhkan tanda tangan, menggunakan kode OTP dan/atau PIN tersebut termasuk jika Pemegang Kartu membiarkan orang lain memakai data keamanan Pemegang Kartu kepada orang lain, Pemegang Kartu bertanggung jawab atas semua klaim, kerugian dan konsekuensi lainnya yang timbul dari dan terkait dengan semua transaksi yang terjadi dengan menggunakan data keamanan. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu membebaskan Bank dari segala tuntutan akibat kelalaian dan/atau kesalahan Pemegang Kartu yang menyebabkan penyalahgunaan informasi Kartu, nomor telepon selular yang terdaftar pada sistem Bank, pembubuhan tanda tangan, pemberian kode OTP dan atau PIN oleh Pemegang Kartu kepada pihak lain. Apabila Pemegang Kartu mengalami dan/atau mengetahui terdapat usaha-usaha dari pihak lain untuk meminta informasi Kartu, tanda tangan, kode OTP dan/atau PIN melalui media apapun maka Pemegang Kartu dihimbau untuk segera menghubungi Hello Danamon.
- q. Pemegang Kartu 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 *Contactless* (Nirkontak) termasuk jika Pemegang Kartu membiarkan orang lain untuk memakai Kartu tersebut, Pemegang Kartu 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 Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu membebaskan Bank dari segala tuntutan akibat kelalaian dan/atau kesalahan Pemegang Kartu yang menyebabkan penyalahgunaan Kartu oleh pihak lain. Apabila Pemegang Kartu mengalami kehilangan Kartu maka Pemegang Kartu dihimbau untuk segera menghubungi Hello Danamon untuk dilakukan pemblokiran kartu dan digantikan dengan Kartu yang baru.
- r. Penggunaan tanda tangan, kode OTP, PIN dan/atau dengan cara Fitur *Contactless* (Nirkontak) pada saat melakukan transaksi memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Pemegang Kartu. Catatan Bank atas transaksi yang diproses dari penggunaan Kartu menggunakan OTP, PIN dan/atau cara Fitur *Contactless* (Nirkontak) adalah final serta mengikat kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Pemegang Kartu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- s. Jika Pemegang Kartu hendak menggunakan Kartu pada ATM milik Bank atau ATM bank lain yang bekerjasama dengan jaringan Prinsipal yang bekerja sama dengan Bank berlaku ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat berikut ini:
1. Pemegang Kartu menerima tanggung jawab sepenuhnya atas segala transaksi yang terjadi karena penggunaan Kartu pada ATM yang menerima Kartu dan memberi kuasa kepada Bank untuk mengurangi limit pemakaian Kartu sesuai dengan jumlah penggunaan Kartu beserta seluruh biaya yang timbul sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat melalui media yang tersedia pada Bank.
  2. Catatan Bank atas transaksi yang diproses dari penggunaan Kartu pada ATM adalah final serta mengikat kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Pemegang Kartu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  3. Pemegang Kartu bertanggung jawab atas kehilangan atau kerugian yang timbul baik langsung atau tidak langsung akibat penggunaan Kartu pada ATM milik Bank atau ATM bank lain yang dapat mengakibatkan terjadinya suatu malfungsi/kerusakan Kartu dan hal-hal lainnya yang menyebabkan Kartu tidak dapat dipergunakan atau digunakan lagi oleh Pemegang Kartu.

### 3. MASA BERLAKU

- a. Masa berlaku Kartu adalah tanggal terakhir dari bulan serta tahun yang tercantum pada Kartu dan merujuk pada jangka waktu Kartu dapat digunakan untuk transaksi, kecuali Bank atau Pemegang Kartu membatalkannya secara sepihak sebelum jangka waktu tersebut berakhir. Apabila masa berlaku Kartu berakhir, Kartu perpanjangan akan segera dikirimkan oleh Bank ke alamat Pemegang Kartu yang terdaftar pada sistem Bank sebelum masa berlaku Kartu berakhir. Dalam hal Kartu belum diterima pada saat masa berlaku Kartu berakhir, maka Pemegang Kartu dapat menghubungi Hello Danamon/Cabang Bank terdekat.
- b. Perpanjangan masa berlaku Kartu dilakukan secara otomatis, akan tetapi Bank berhak untuk tidak memperpanjang keanggotaan Pemegang Kartu dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu dan untuk itu Bank akan memberitahukannya melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

### 4. BATAS KREDIT

- a. Batas kredit merupakan batas kredit gabungan dari semua Kartu Kredit Danamon, baik Kartu Utama maupun Kartu Tambahan yang dimiliki oleh Pemegang Kartu.
- b. Batas kredit dan sisa batas kredit yang tertulis pada Lembar Tagihan/*E-Statement* Kartu Kredit adalah spesifik untuk Kartu Kredit tersebut. Jika Pemegang Kartu memiliki lebih dari satu jenis Kartu Kredit Danamon, maka sisa batas kredit dapat diketahui dengan menghubungi Hello Danamon.
- c. Bank berhak sepenuhnya menentukan batas kredit maksimum kepada Pemegang Kartu Utama termasuk batas kredit maksimum Pemegang Kartu Tambahan.
- d. Pemegang Kartu tidak diperkenankan menggunakan Kartu melampaui batas kredit Kartu yang telah ditetapkan oleh Bank. Apabila Pemegang Kartu baik secara sengaja atau tidak sengaja menggunakan Kartu melampaui batas kredit yang ditetapkan, maka Bank berhak membebaskan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
- e. Bank berhak untuk mengubah atau meninjau kembali besarnya batas kredit. Pemegang Kartu dapat mengajukan permintaan peningkatan batas kreditnya (sementara atau tetap) dan Bank berhak untuk menyetujui atau menolak permintaan peningkatan batas kredit tersebut dan menyampaikan keputusannya melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

### 5. KERAHASIAAN DATA DAN PENGUNGKAPAN INFORMASI

- a. Kartu hanya dapat digunakan oleh Pemegang Kartu dan harus selalu berada dalam pengawasan Pemegang Kartu serta tidak dapat dipindahtangankan termasuk kepada keluarga atau orang terdekat sekalipun. Kartu tidak dapat dijaminkan dengan alasan/cara apapun dan kepada siapa pun. Pemegang kartu dianjurkan untuk tidak meninggalkan Kartu dimanapun.
- b. Bank akan menjaga kerahasiaan data yang diberikan oleh Pemegang Kartu dan Bank hanya akan menggunakan data tersebut untuk kepentingan Bank dan kepentingan pemenuhan layanan kepada Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Bank dapat mengungkapkan data/informasi Pemegang Kartu kepada: (i) instansi yang memiliki kewenangan atas kegiatan Bank baik di Indonesia maupun di luar negeri; (ii) pemegang saham pengendali, perusahaan induk maupun afiliasi Bank (bersama-sama disebut "Pihak Terkait"); berdasarkan peraturan dan/atau kebijakan yang berlaku pada Bank maupun Pihak Terkait, sepanjang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku.

### 6. PEREKAMAN MELALUI TELEPON

Pemegang Kartu Utama setuju untuk memberikan kuasa kepada Bank dengan kebijakannya sendiri dapat merekam komunikasi melalui telepon dan Bank dapat menggunakannya untuk kepentingan Bank. Pemegang Kartu Utama setuju bahwa setiap dan seluruh rekaman komunikasi melalui telepon yang dibuat oleh Bank sesuai dengan ketentuan ini merupakan bukti yang sah dan mempunyai kekuatan hukum yang sama seperti aslinya, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

### 7. TRANSAKSI KARTU

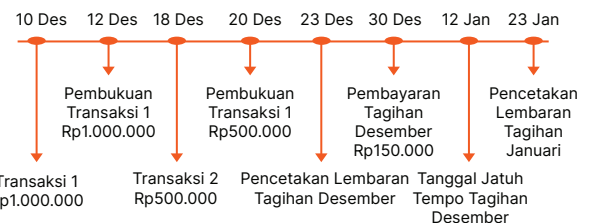
- a. Apabila Kartu yang diberikan Bank hilang, semua transaksi yang terjadi sebelum pelaporan Kartu hilang kepada Bank akan tetap menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.
- b. Apabila bertransaksi di *Merchant*, pastikan staf *Merchant* di mana transaksi dilangsungkan membawa Kartu ke kasir dan pastikan kartu tidak tertinggal di lokasi transaksi.

- c. Sebelum menandatangani Slip Penjualan, pastikan jumlah transaksi yang tercetak telah sesuai dengan jumlah transaksi pembelanjaan atau pembayaran.
- d. Dalam bertransaksi dengan Fitur *Contactless* (Nirkontak), pastikan Pemegang Kartu sendiri yang mengarahkan Kartu pada mesin EDC atau card reader berlogo Fitur *Contactless* (Nirkontak) tanpa memberikan kartu ke pihak *Merchant*, dan menyimpan kartu dalam posisi yang aman untuk menghindari kemungkinan penyalahgunaan Kartu serta memastikan jumlah transaksi yang tercetak telah sesuai dengan jumlah transaksi pembelanjaan atau pembayaran.
- e. Dalam melakukan Transaksi *Online*, pastikan bahwa lokasi Pemegang Kartu bertransaksi adalah lokasi yang aman dari kemungkinan penyalahgunaan Kartu.
- f. Pemegang Kartu harus menggunakan tanda tangan, kode OTP, PIN dan/atau Fitur *Contactless* (Nirkontak) pada saat transaksi dan menyimpan salinannya sebagai bukti untuk dicocokkan dengan tagihan yang terdapat dalam Lembar Tagihan/*E-Statement*.
- g. Bank tidak bertanggung jawab atas penolakan pembayaran dengan Kartu oleh *Merchant* manapun, siapa pun, di manapun, dan dengan alasan apapun.
- h. Bank berhak menyetujui atau menolak transaksi sesuai dengan pertimbangan Bank sendiri dan setiap penolakan akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
- i. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap perselisihan (termasuk namun tidak terbatas pada perselisihan yang timbul atas setiap cacat, kekurangan-kekurangan lainnya baik atas jumlah, mutu, kesesuaian, dan segala sesuatu pada barang atau jasa) yang timbul yang menyangkut pembelian barang atau jasa oleh Pemegang Kartu dengan *Merchant* yang dibayar dengan menggunakan Kartu. Perselisihan tersebut tidak menyebabkan Pemegang Kartu menunda pembayaran tagihan Kartu kepada Bank.

10. Biaya transfer pengembalian dana saldo kredit, yaitu biaya yang
11. Biaya pembatalan cicilan, yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu apabila terdapat permintaan dari pemegang kartu untuk mengakhiri tenor cicilan sebelum waktu tenor yang sudah ditentukan berakhir.
12. Biaya lainnya yang mungkin dikenakan oleh Bank dikemudian hari berdasarkan pemberitahuan Bank kepada Pemegang Kartu.

Untuk keterangan lebih lanjut mengenai biaya-biaya Kartu Kredit yang dikenakan kepada pemegang kartu, dapat diakses melalui laman <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Tarif-Biaya-Kartu-Kredit>.

- d. Bank berhak untuk sewaktu-waktu mengubah tingkat suku bunga, iuran tahunan keanggotaan Kartu, denda, dan besarnya biaya-biaya lainnya di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank atau peraturan yang telah ditetapkan oleh Regulator. Setiap perubahannya akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank, dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum tanggal efektif perubahan tersebut.
- e. Untuk transaksi atas penggunaan Kartu Kredit baik pembelanjaan ritel maupun penarikan tunai, bunga dibebankan apabila Pemegang Kartu:
  1. Tidak melakukan pembayaran
  2. Melakukan pembayaran kurang dari total tagihan Kartu (pembayaran tidak penuh) atau
  3. Melakukan pembayaran penuh setelah tanggal jatuh tempo pembayaran
- f. Biaya dan denda tidak dijadikan sebagai komponen dalam perhitungan bunga.
- g. Di bawah ini adalah simulasi perhitungan Bunga Kartu Danamon.
  - Bunga Ritel Kartu Kredit : 21%/tahun atau 1.75%/bulan
  - Jumlah hari dalam : 1 tahun 365 hari
  - Pembayaran : Minimum *Payment*



Lembar Tagihan Desember

Tanggal Transaksi	Tanggal Pembukuan	Rincian Transaksi	Nilai Transaksi
10 Des	12 Des	Transaksi 1	1.000.000
18 Des	20 Des	Transaksi 2	500.000
Total Tagihan			1.500.000
Pembayaran Minimum			150.000

Lembar Tagihan Januari

Tanggal Transaksi	Tanggal Pembukuan	Rincian Transaksi	Nilai Transaksi
		Tagihan Sebelumnya	1.500.000
30 Des	30 Des	Pembayaran	150.000
		Bunga*	32.132
Total Tagihan			1.382.132
Pembayaran Minimum			138.213

Lembar Tagihan Desember

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	1.000.000	18	0.00058	10.440
	Transaksi 2	500.000	10	0.00058	2.900
Sejak tanggal Pembayaran s/d statement berikutnya terceta	Total Transaksi dikurangi dengan jumlah pembayaran	1.350.000	24	0.00058	18.792
Total Bunga pada Lembar Tagihan Bulan Januari					32.132

## 8. TRANSAKSI DALAM MATA UANG ASING

- a. Dalam hal Pemegang Kartu melakukan transaksi pembelanjaan/ penarikan dana dalam mata uang asing/valuta dengan menggunakan Kartu Kredit menurut peraturan yang berlaku diperlukan dokumen tambahan, maka Pemegang Kartu wajib menyerahkan dokumen tambahan/informasi lainnya jika diminta oleh Bank.
- b. Pembayaran Segala risiko dan denda yang timbul, termasuk namun tidak terbatas pada segala tuntutan, kerugian, dan kewajiban apapun sehubungan dengan adanya kelalaian ataupun keterlambatan Pemegang Kartu di dalam menyampaikan dokumen/informasi tambahan kepada Bank, sepenuhnya menjadi risiko/tanggung jawab Pemegang Kartu.
- c. Seluruh transaksi dalam mata uang asing/valuta akan dikonversikan ke dalam mata uang Rupiah sesuai ketentuan kurs yang berlaku pada Bank saat transaksi tersebut dibukukan, kecuali transaksi sudah dikonversikan oleh *Acquirer* (sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan oleh *Merchant*) sesuai dengan pilihan Pemegang Kartu.

## 9. BIAYA-BIAYA, BUNGA, DAN SIMULASI PERHITUNGAN BUNGA

- a. Pemegang Kartu setuju untuk membayar segala biaya yang dikenakan oleh Bank (termasuk namun tidak terbatas pada materai, jasa pihak ketiga (bila ada) dan/atau bunga yang timbul) dengan jumlah yang akan ditentukan oleh Bank sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank sebagaimana tercatat pada Lembar Tagihan/*E-Statement*.
- b. Terdapat biaya yang akan dikenakan apabila Pemegang Kartu memilih Lembar Tagihannya dikirimkan dalam bentuk cetak, Sedangkan untuk *E-Statement*, Pemegang Kartu tidak akan dibebankan biaya apapun, dimana Lembar Tagihan ini akan dikirimkan ke alamat yang terdapat pada sistem Bank.
- c. Biaya-biaya lain yang dapat timbul atas penggunaan Kartu Kredit adalah sebagai berikut:
  1. Biaya iuran tahunan Kartu Utama dan/atau Kartu Tambahan.
  2. Bunga atas transaksi pembelanjaan maupun penarikan tunai.
  3. Biaya penarikan uang tunai, yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu atas pengambilan uang tunai dari Kartu Kredit melalui mesin ATM.
  4. Denda keterlambatan pembayaran, yaitu denda yang dikenakan kepada pemegang kartu apabila pembayaran belum diterima sampai dengan jatuh tempo pembayaran.
  5. Denda *overlimit*, yaitu denda yang dikenakan kepada pemegang kartu apabila pemakaian Kartu Kredit melebihi batas Pagu Kredit yang diberikan oleh Bank.
  6. Biaya penggantian kartu, yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu atas permintaan penggantian Kartu Kredit karena hilang/rusak.
  7. Biaya permintaan bukti transaksi (*sales draft*), yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu atas permintaan bukti transaksi dari pemegang kartu.
  8. Biaya salinan rekening bulanan, yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu atas permintaan salinan tagihan dari pemegang kartu.
  9. Biaya kenaikan limit, yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang kartu atas permintaan kenaikan limit dari pemegang kartu.



## 10. INFORMASI TAGIHAN

- a. Bank akan mengirimkan informasi tagihan yang merinci transaksi-transaksi yang dibebankan pada Rekening Kartu Pemegang Kartu. Informasi tagihan akan dikirim ke Pemegang Kartu baik dalam bentuk Lembar Tagihan yang akan dikirimkan ke alamat terakhir yang tercatat pada Bank atau dalam bentuk *E-Statement* ke alamat surat elektronik yang terdaftar di sistem Bank.
- b. Untuk pengiriman tagihan dalam bentuk Lembar Tagihan, Pemegang Kartu setuju:
  1. Lembar Tagihan akan dikirimkan ke alamat surat-menyurat yang terdaftar pada sistem Bank.
  2. Menjamin dan membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan, dan klaim apapun, serta dari pihak manapun sehubungan dengan adanya keterlambatan penerimaan, tidak diterimanya dan/atau kegagalan penerimaan Lembar Tagihan yang disebabkan oleh kesalahan pemberian data alamat surat menyurat kepada Bank, perubahan alamat surat-menyurat yang tidak diberitahukan kepada Bank, keterlambatan dari pihak kurir karena suatu sebab (antara lain karena alamat yang kurang jelas dan lengkap) atau hal lainnya diluar kendali Bank.
  3. Bahwa Bank tidak berkewajiban untuk meneliti, menyelidiki keabsahan/kebenaran atas data alamat surat-menyurat Pemegang Kartu dan/atau memastikan ketepatan telah diterimanya Lembar Tagihan oleh Pemegang Kartu, karenanya Pemegang Kartu wajib menghubungi Bank apabila:
    - i. Lembar Tagihan tidak diterima atau diterima namun tidak sempurna.
    - ii. Terdapat perubahan data alamat surat-menyurat.
    - iii. Alamat surat-menyurat sudah tidak lagi digunakan.
    - iv. Akan beralih ke *E-Statement*
- c. Untuk pengiriman tagihan melalui *E-Statement*, apabila Pemegang Kartu tidak memilih pilihan pengiriman tagihan *E-Statement* pada saat proses pendaftaran Kartu Kredit Danamon, Pemegang Kartu harus terlebih dahulu mendaftarkan layanan *E-Statement* dengan cara menghubungi Hello Danamon. Dengan mendaftarkan layanan *E-Statement*, maka Pemegang Kartu setuju:
  1. *E-Statement* akan dikirimkan ke alamat surat elektronik yang telah terdaftar pada sistem Bank.
  2. Menjamin dan membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan, dan klaim apapun, serta dari pihak manapun sehubungan dengan pelaksanaan Layanan *E-Statement*, termasuk adanya keterlambatan penerimaan, tidak diterimanya surat elektronik dan/atau kegagalan pengiriman surat elektronik yang disebabkan oleh kesalahan pemberian data alamat surat elektronik kepada Bank, perubahan alamat surat elektronik yang tidak diberitahukan kepada Bank, tidak dapat diaksesnya surat elektronik Pemegang Kartu karena suatu sebab (antara lain karena terblokir) atau hal lainnya diluar kendali Bank.
  3. Bahwa Bank tidak berkewajiban untuk meneliti, menyelidiki keabsahan/kebenaran atas data alamat surat elektronik Pemegang Kartu dan/atau memastikan ketepatan telah diterimanya *E-Statement* oleh Pemegang Kartu, karenanya Pemegang Kartu wajib menghubungi Bank apabila:
    - i. *E-Statement* tidak diterima atau diterima namun tidak sempurna.
    - ii. Terdapat perubahan data alamat surat elektronik.
    - iii. Alamat surat elektronik sudah tidak lagi digunakan
    - iv. Akan beralih ke Lembar Tagihan.
- d. Ringkasan transaksi tahunan dapat diberikan kepada Pemegang Kartu atas permintaan Pemegang Kartu melalui Hello Danamon dengan pengeunaan biaya atas permintaan tersebut.

## 11. PEMBAYARAN TAGIHAN

- a. Pemegang Kartu bertanggung jawab penuh atas semua transaksi Kartu berikut bunga (jika ada) dan seluruh biaya yang dibebankan pada Kartu.
- b. Pemegang Kartu Utama wajib memastikan pembayaran telah diterima oleh Bank paling lambat pada tanggal jatuh tempo pembayaran dan besarnya sesuai yang tertera pada Lembar Tagihan atau *E-Statement* yang dikirimkan oleh Bank kepada Pemegang Kartu Utama.
- c. Tagihan atas penggunaan kartu tambahan adalah tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu Utama dan akan ditagih bersama-sama dalam satu Lembar Tagihan/*E-Statement*. Dalam hal pembatalan Kartu Tambahan oleh Pemegang Kartu Utama, tagihan akan tetap menjadi beban kartu utama.  
Bank berhak melakukan koreksi pada Lembar Tagihan/*E-Statement* baik koreksi debit dan atau kredit sesuai data-data yang ada pada Bank, dengan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu. Koreksi tersebut mengikat Pemegang Kartu untuk membayar setiap Transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu yang belum diterima pembayarannya oleh Bank.

## 12. PENGGOLONGAN KOLEKTIBILITAS PEMBAYARAN DAN KONSEKUENSINYA

- a. Pemegang Kartu setuju bahwa Bank akan melaporkan informasi kredit, termasuk kelancaran pembayaran Pemegang Kartu ke Sistem Pelaporan Data Kreditur secara bulanan, yang dimiliki dan dikelola oleh Regulator, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Kelancaran pembayaran akan dilaporkan berdasarkan kolektibilitas tersebut di bawah ini:

1. Kolektibilitas "Lancar"  
Yaitu kondisi di mana Pemegang Kartu melakukan pembayaran tagihan Kartu minimal sebesar Pembayaran Minimum yang tercantum pada Lembar Tagihan/*E-Statement* dan pembayaran diterima oleh Bank tidak melebihi tanggal jatuh tempo pembayaran setiap bulannya.
  2. Kolektibilitas "Dalam Perhatian Khusus"  
Yaitu kondisi di mana transaksi Kartu telah melebihi batas kredit atau *overlimit*, atau jika jumlah terutang belum dibayar atau menunggak selama 1-90 (satu sampai dengan sembilan puluh) hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo pembayaran.
  3. Kolektibilitas "Kurang Lancar"  
Yaitu kondisi di mana pembayaran terhadap jumlah terutang tetap belum dilakukan atau menunggak selama 91-120 (sembilan puluh satu hari sampai dengan seratus dua puluh) hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo pembayaran.
  4. Kolektibilitas "Diragukan"  
Yaitu kondisi di mana Pemegang Kartu belum dapat melakukan pembayaran jumlah terutang atau menunggak selama 121-180 (seratus dua puluh satu sampai dengan seratus delapan puluh) hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo pembayaran.
  5. Kolektibilitas "Macet"  
Yaitu kondisi di mana Pemegang Kartu tidak memiliki kemampuan ataupun itikad baik untuk melakukan pembayaran jumlah terutang, atau apabila pembayaran jumlah terutang belum dilakukan atau menunggak selama lebih dari 180 (seratus delapan puluh) hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo pembayaran. Bank berhak setiap saat atas kebijakan atau pertimbangannya sendiri melakukan penurunan kolektibilitas (*downgrade* kolektibilitas) sesuai dengan ketentuan Regulator.
- c. Konsekuensi dari masing-masing Kolektibilitas:
    1. "Lancar" - Kartu dapat digunakan sesuai batas kredit yang diberikan.
    2. "Dalam Perhatian Khusus" - Bank akan melakukan pemblokiran sementara terhadap Kartu. Kartu tidak dapat digunakan untuk transaksi pembayaran maupun tarik tunai sampai pembayaran diterima oleh Bank.
    3. "Kurang Lancar", "Diragukan", dan "Macet" - Bank akan melakukan pemblokiran permanen terhadap Kartu dan mengakhiri keanggotaan Pemegang Kartu. Kartu tidak dapat digunakan untuk transaksi pembayaran maupun tarik tunai, namun tidak melepaskan kewajiban Pemegang Kartu untuk melakukan pembayaran atas transaksi yang telah dilakukan.

## 13. PENAGIHAN DAN JASA PIHAK KETIGA

- a. Jika Pemegang Kartu tidak melakukan kewajiban pembayarannya, maka Pemegang Kartu dengan ini memberi kuasa dengan hak substitusi kepada Bank dan karenanya Bank berhak sepenuhnya untuk:
  1. Memblokir atau mendebit rekening giro/tabungan/deposito atau jenis simpanan lainnya yang dimiliki Pemegang Kartu di Bank.
  2. Mencairkan jaminan yang ada pada Bank.
  3. Meminta/melakukan penagihan pembayaran melalui jasa pihak ketiga untuk Kartu dengan status "Macet" dan/atau melalui sarana hukum yang tersedia sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Regulator.
  4. Memanggil Pemegang Kartu melalui media massa.
- b. Pemegang Kartu memberikan persetujuan hak dan kuasa dengan hak substitusi kepada Bank untuk memindah-tanggalkan seluruh ataupun sebagian dari tagihan Pemegang Kartu kepada pihak lain yang ditentukan oleh Bank.
- c. Pemegang Kartu memberikan persetujuan kepada Bank untuk dapat menyerahkan/mengalihkan pekerjaan kepada pihak ketiga (termasuk perusahaan grup Bank) untuk menunjang kegiatan Bank dalam menyediakan produk/layanan untuk Pemegang Kartu, dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 14. PEMBATALAN, PEMBLOKIRAN DAN PENGAKHIRAN KARTU

- a. Kartu adalah milik Bank dan karenanya Bank setiap saat dan tanpa syarat dapat membatalkan, mengakhiri atau tidak memperpanjang Kartu.
- b. Bank berhak membatalkan secara otomatis fasilitas Kartu apabila status kolektibilitas Pemegang Kartu menurun menjadi "Kurang Lancar", "Diragukan", atau "Macet" sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Regulator.
- c. Bank berhak setiap saat dengan pemberitahuan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank untuk melakukan pemblokiran/pembatalan/pengakhiran Kartu sebelum jatuh tempo berdasarkan kebijakan Bank atau atas permintaan dari instansi yang berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- d. Apabila Bank memutuskan untuk membatalkan/mengakhiri atau tidak memperpanjang keanggotaan Pemegang Kartu, maka Pemegang Kartu wajib menggantung Kartu menjadi dua bagian dan memastikan bagian *chip* kartu telah tergantung. Dan segala akibat yang timbul dari kelalaian Pemegang Kartu menggantung Kartu menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya.
- e. Bank berhak mendaftarkan data Pemegang Kartu yang dibatalkan dan/atau diblokir sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku ke dalam daftar hitam yang dikeluarkan Bank/instansi/perusahaan lain.
- f. Pada saat berakhirnya keanggotaan Kartu, maka seluruh tagihan yang timbul karena penggunaan Kartu yang belum dibayarkan termasuk yang belum dibebankan akan menjadi jatuh tempo dan wajib dibayar oleh Pemegang Kartu Utama kepada Bank.
- g. Apabila Pemegang Kartu Utama dinyatakan pailit oleh pengadilan atau meninggal dunia, maka semua kewajiban seluruh kartu (kartu utama dan kartu tambahan) menjadi jatuh tempo dan kewajiban tersebut harus dibayar seketika dan sekaligus lunas oleh Pemegang Kartu Utama (apabila Pemegang Kartu Utama dinyatakan pailit) atau para ahli waris dari Pemegang Kartu Utama (apabila Pemegang Kartu Utama meninggal dunia). Pemegang Kartu dapat mengajukan permohonan penutupan/mengakhiri/tidak memperpanjang keanggotaan Kartu melalui Hello Danamon atau memberikan pernyataan tertulis kepada Bank dan melengkapi data Pemegang Kartu dan dokumen yang dibutuhkan dengan syarat seluruh kewajiban/tagihan telah dilunasi, sejak permohonan penutupan/pengakhiran Kartu dan Bank akan melakukan pemblokiran terhadap Kartu tersebut. Bank tidak dapat memproses permohonan penutupan kartu apabila masih ada tagihan yang tersisa. Permohonan akan diproses dalam maksimal 3 (tiga) Hari Kerja sejak seluruh kelengkapan data dan persyaratan dipenuhi.

## 15. PERUBAHAN ALAMAT, SURAT ELEKTRONIK DAN NOMOR TELEPON SELULER

- a. Pemegang Kartu Utama wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis dan/atau secara lisan melalui media komunikasi yang dikelola secara resmi oleh Bank bila ada perubahan alamat penagihan, perubahan alamat surat elektronik (untuk Pemegang Kartu yang mendaftarkan *E-Statement*), dan perubahan alamat perusahaan di mana Pemegang Kartu Utama bekerja. Keterlambatan atau tidak diterimanya penyampaian pemberitahuan tagihan beserta seluruh denda, bunga, dan akibat lain dari keterlambatan pembayaran yang diakibatkan oleh terlambatnya/tidak diterimanya pemberitahuan perubahan alamat dari Pemegang Kartu kepada Bank, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu Utama.
- b. Pemegang Kartu wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis dan/atau lisan melalui media komunikasi yang dikelola secara resmi oleh Bank bila ada perubahan nomor telepon seluler; Bank tidak bertanggung jawab terhadap risiko yang terjadi akibat dari kelalaian Pemegang Kartu dalam melakukan pengkinian data nomor telepon seluler.

## 16. KARTU HILANG ATAU DICURI ATAU DISALAHGUNAKAN

- a. Pemegang Kartu harus segera memberitahu Bank setelah menyadari adanya kehilangan atau pencurian atau penyalahgunaan Kartu dengan menghubungi Hello Danamon.
- b. Tagihan yang timbul atas transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu sebelum diterima laporan oleh Bank mengenai kehilangan dan/atau pencurian Kartu dari Pemegang Kartu, maka tagihan tersebut merupakan tanggung jawab Pemegang Kartu.

## 17. TATA CARA PENGADUAN DAN PERSELISIHAN

- a. Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu dapat mengajukan pengaduan atas transaksi/layanan perbankan kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon) secara lisan maupun secara tertulis, tanpa adanya biaya tambahan yang akan dikenakan terkait pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
- b. Dalam hal Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu mengajukan pengaduan secara lisan, maka Bank akan melakukan verifikasi pada saat pengaduan disampaikan oleh Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu.
- c. Dalam hal penyelesaian pengaduan secara lisan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja sejak pengaduan diterima oleh Bank, maka Bank berhak meminta kepada Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank.
- d. Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu akan diselesaikan dan pemberituannya akan disampaikan secara tertulis kepada Pemegang Kartu paling lama 20 (dua puluh) Hari Kerja sejak dokumen terkait dengan Pengaduan Pemegang Kartu diterima secara lengkap oleh Bank.

- e. Dalam hal Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu belum dapat memenuhi dokumen yang dipersyaratkan, maka Bank akan menginformasikan kepada Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu untuk melengkapinya dan memberikan waktu maksimal
  1. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Pemegang Kartu; dan/atau
  2. Terdapat hal lain diluar kendali Pemegang Kartu
- f. Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan tersebut hingga 20 (dua puluh) Hari Kerja berikutnya dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu apabila terdapat hal-hal sebagai berikut: 20 (dua puluh) Hari Kerja dan tambahan 20 (dua puluh) Hari Kerja apabila:
  1. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut.
  2. Pengaduan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank.
  3. Terjadi keadaan kahar dan/atau terjadi sebab-sebab lain diluar kendali Bank dan dalam hal ini Bank telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktik perbankan.

Bank dapat juga menyelesaikan pengaduan diluar jangka waktu 2 x 20 (dua kali dua puluh) Hari Kerja, jika penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain dan tindak lanjut tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan. Bank akan memberitahukan secara tertulis kepada Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu setiap terjadinya perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan.

- g. Apabila Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu mengajukan pengaduan secara tertulis, Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu wajib melengkapi dokumen sebagai berikut: surat kuasa khusus (apabila dikuasakan); jenis dan tanggal transaksi keuangan; dan permasalahan yang diadukan (tercantum dalam formulir yang diisi oleh Pemegang Kartu).
- h. Bank wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada saat Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu meminta penjelasan kepada Bank mengenai pengaduan yang diajukan.
- i. Bank dapat menolak menangani pengaduan jika:
  1. Pemegang Kartu dan/atau perwakilan Pemegang Kartu tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; dan/atau Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh Bank yang bersangkutan.
- j. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara tertulis. Kemudian apabila pengaduan disampaikan secara lisan, Bank akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
- k. Dalam hal Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu menyampaikan keberatan terhadap tanggapan pengaduan dan/atau menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan, maka Bank wajib menyelesaikan keberatan tersebut dalam jangka waktu sebagaimana diatur dalam ketentuan butir-butir diatas.
- l. Dalam hal Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu menolak tanggapan pengaduan dari Bank maka Pemegang Kartu dan/atau Perwakilan Pemegang Kartu dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan pada bagian Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
- m. Dokumen persyaratan dan Prosedur mengenai layanan Pengaduan Pemegang Kartu dapat diakses melalui laman <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>.
- n. Keberatan atas bunga, biaya, denda, dan sanggahan transaksi yang bukan merupakan transaksi Pemegang Kartu yang tercantum dalam Lembar Tagihan/*E-Statement* Rekening Kartu, hanya dapat diajukan oleh Pemegang Kartu secara tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender dari tanggal cetak Lembar Tagihan/*E-Statement* melalui Hello Danamon. Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan koreksi transaksi yang tercatat pada Lembar Tagihan/*E-Statement* sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank dan akan menyampaikan keputusan atas pengajuan sanggahan atas transaksi Pemegang Kartu melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
- o. Dalam hal hasil investigasi menyatakan bahwa transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu adalah sah, maka Pemegang Kartu bersedia membayar transaksi dan dikenakan biaya-biaya yang timbul secara nyata sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- p. Apabila terdapat keberatan Pemegang Kartu terhadap perselisihan bunga, biaya, atau denda yang tidak seharusnya dibebankan dalam Lembar Tagihan/*E-Statement*, Pemegang Kartu dapat menghubungi Hello Danamon atau cabang Bank terdekat dan mengajukan permohonan penghapusan bunga, biaya, atau denda. Bank Danamon akan memberikan tanggapan atas permohonan tersebut dalam waktu 3 (tiga) Hari Kerja.

## 18. TATA CARA PENGADUAN DAN PERSELISIHAN

- a. Pemegang Kartu dengan ini mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum ini (selanjutnya disebut "Perubahan").
- b. Untuk keperluan tersebut, Bank akan memberitahukan kepada Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum Perubahan tersebut berlaku efektif melalui kantor-kantor Cabang Bank dan/atau melalui media komunikasi lainnya sesuai data yang terakhir terdata pada Bank.
- c. Pemegang Kartu memahami bahwa untuk Perubahan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, jangka waktu pemberitahuan perubahan sebagaimana dimaksud dalam huruf b dapat dikuculkan.
- d. Pemegang Kartu setuju bahwa Bank akan menganggap Pemegang Kartu menyetujui Perubahan Syarat dan Ketentuan Umum dalam hal Pemegang Kartu tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut di atas.
- e. Apabila Pemegang Kartu tidak menyetujui Perubahan tersebut, Pemegang Kartu berhak mengakhiri keanggotaan Kartu dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Pemegang Kartu yang masih terhutang kepada Bank.

## 19. HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN SENGKETA

- a. Syarat dan Ketentuan Umum ini ditafsirkan dan tunduk pada hukum negara Republik Indonesia.
- b. Apabila terjadi perbedaan penafsiran, perselisihan dan/atau sengketa ("Perselisihan") yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka Bank dan Pemegang Kartu sepakat untuk menyelesaikan Perselisihan dengan cara musyawarah untuk mufakat dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak salah satu pihak menerima pemberitahuan tertulis dari pihak lainnya atas adanya Perselisihan tersebut ("Jangka Waktu Musyawarah").
- c. Apabila tidak tercapai kesepakatan setelah berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah, maka Bank dan Pemegang Kartu dapat memilih untuk menyelesaikan Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Jakarta (berdasarkan kesepakatan tertulis) dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah ("Jangka Waktu Pemilihan Mediasi"). Penyelesaian Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak dimulainya mediasi.
- d. Dalam hal Perselisihan tidak dapat diselesaikan baik: (a) secara musyawarah; dan/atau (b) tidak tercapainya kesepakatan tertulis setelah mediasi; maka Perselisihan akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Berakhirnya Jangka Waktu Pemilihan Mediasi; dan/atau (c) secara mediasi; maka Perselisihan akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

## 20. REWARDS KARTU KREDIT

- a. Pemegang Kartu akan memperoleh D-Point berdasarkan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu.
- b. Syarat dan ketentuan D-Point tunduk pada Syarat dan Ketentuan Umum Danamon Reward D-Point yang berlaku dan dapat diakses melalui laman <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/New-Feature/D-Point/> syartum.
- c. Pemegang Kartu akan memperoleh *Cashback* berdasarkan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu.
- d. Syarat dan ketentuan *Cashback* tunduk pada masing-masing syarat dan ketentuan yang ditentukan oleh Bank secara terpisah.

## 21. LAIN – LAIN

- a. Dalam hal Pemegang Kartu Utama memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu di Bank dan apabila salah satu Kartu bermasalah maka Bank berhak untuk mengambil tindakan terhadap Kartu lainnya.
- b. Bank tidak membebani biaya tambahan (*surcharge*) atas setiap transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Pemegang Kartu dapat menolaknya jika *Merchant* mengenakan biaya tambahan tersebut.
- c. Pemegang Kartu hanya dapat menggunakan Kartu hanya untuk tujuan pembayaran, bukan untuk tujuan lain yang dilarang antara lain penarikan tunai di *Merchant*, pembayaran kredit lainnya dan/atau pembayaran angsuran kredit. Bank melarang adanya transaksi penarikan/gesek tunai pada *Merchant*. Apabila terdapat indikasi Pemegang Kartu melakukannya, Bank berhak mengurangi atau membatalkan pagu kredit Pemegang Kartu.

- d. Apabila terdapat indikasi penipuan, kecurangan, penyimpangan transaksi, transaksi tidak wajar, tindak pidana pencucian uang dan/atau tindakan lainnya yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi, maupun melakukan pengakhiran penggunaan Kartu kepada Pemegang Kartu. Dengan adanya pembatalan transaksi, atau pengakhiran penggunaan Kartu oleh Bank tidak menghapuskan kewajiban Pemegang Kartu untuk membayarkan seluruh tagihan Kartu miliknya kepada Bank.
- e. Kuasa yang diberikan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini tidak dapat dicabut dan tidak akan berakhir karena sebab apapun juga termasuk karena sebab-sebab yang diatur dalam pasal 1813 (pemberian kuasa berakhir: dengan ditariknya kembali kuasanya si kuasa; dengan pemberitahuan penghentian kuasanya oleh si kuasa; dengan meninggalnya, pengampunannya atau pailitnya si pemberi kuasa maupun si kuasa), 1814 (pemberi kuasa dapat menarik kembali kuasanya manakala itu dikehendakinya, dan jika ada alasan untuk itu, memaksa si kuasa untuk mengembalikan kuasa yang dipegangnya) dan pasal 1816 (pengangkatan seorang kuasa baru, untuk menjalankan suatu urusan yang sama, menyebabkan ditariknya kembali kuasa yang pertama, terhitung mulai diberitahukannya kepada orang yang belakangan ini tentang pengangkatan tersebut) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- f. Catatan/administrasi Bank merupakan bukti yang sah dan mengikat Pemegang Kartu Utama mengenai jumlah kewajiban Pemegang Kartu Utama yang wajib dibayarkan kepada Bank.
- g. Pemegang Kartu setuju untuk memperlakukan dan menyetujui fotokopi/film-film mikro yang dibuat oleh Bank merupakan bukti-bukti sah yang mempunyai kekuatan hukum yang sama seperti aslinya dan setuju bahwa semua catatan, hasil cetak/print out, rekaman komunikasi, dan bukti lainnya merupakan alat bukti yang sah. Bank berhak mengirimkan informasi terkait promosi Kartu dan pemberitahuan sehubungan dengan Kartu yang akan digunakan melalui media Komunikasi yang tersedia pada Bank termasuk namun tidak terbatas melalui SMS dan surat elektronik.
- h. Pemegang Kartu dengan ini menyatakan telah menerima, membaca dan memahami semua isi dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini sejak diterimanya Kartu oleh Pemegang Kartu.
- i. Syarat dan Ketentuan Umum merupakan satu kesatuan dengan Syarat dan Ketentuan Umum produk dan/atau layanan yang berlaku di Bank dan bagian yang tidak terpisah dari permohonan Kartu.
- j. Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- k. PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia serta merupakan peserta penjaminan LPS.