

No. Tiket Pengaduan : .....

Kepada / To,

PT Bank Danamon Indonesia Tbk

Email : [HelloDanamon@Danamon.co.id](mailto:HelloDanamon@Danamon.co.id) atau [Dokumen@Danamon.co.id](mailto:Dokumen@Danamon.co.id)

Perihal : Sanggahan transaksi/*Dispute transaction*

Dengan Hormat/*Dear Sir/Madam,*

Saya selaku pemegang Kartu Kredit Danamon Visa/Mastercard®/JCB menyatakan / *I am the cardholder of Danamon Visa/Mastercard®/JCB Credit Card hereby declares that:*

Nama (Kartu Utama)/*Main Card Name* : .....

Nomor Kartu Utama/*Main Card Number* : .....

Nama (Kartu Tambahan) \*jika ada/*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 credit card:*

| No. | Tanggal Transaksi<br><i>Transaction Date</i> | Keterangan Transaksi<br><i>Establishment</i> | Mata Uang<br><i>Currency</i> | Nominal Tagihan<br><i>Charge Amount</i> |
|-----|----------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| 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*):

|                          |                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 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>                                   |
| <input type="checkbox"/> | Hanya melakukan 1 (satu) kali transaksi tetapi terdebit 2 (dua) kali atau lebih, terlampir <i>copy sales draft</i> . <i>I only made one transaction but have been billed more than once (enclosed is copy of my sales draft).</i>  |
| <input type="checkbox"/> | 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>                            |
| <input type="checkbox"/> | Saya hanya melakukan transaksi sebesar Rp ..... (tuliskan angka) bukan sebesar Rp ..... (bukti pembayaran terlampir). <i>Only authorize the transaction of IDR ..... instead of IDR ..... (Enclosed is copy of my sales draft)</i> |
| <input type="checkbox"/> | Barang atau Jasa yang saya pesan tidak diterima (bukti terlampir). <i>The goods or services I ordered were not received (proof attached).</i>                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> | Telah dilakukan pembatalan atas transaksi tersebut (bukti <i>cancel/cancellation code</i> terlampir). <i>The transaction/subscription/membership already cancelled (Enclosed the copy of void sales draft).</i>                    |
| <input type="checkbox"/> | <b>Lainnya / Others :</b> .....                                                                                                                                                                                                    |

Lengkapi dengan fotokopi kartu kredit bagian depan untuk pemegang kartu utama dan tambahan serta fotokopi 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 di atas 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 ditandatangani oleh pemegang kartu *basic* dan kartu tambahan. *This dispute will be processed after the form signed by main and supplementary cardholder (if applicable)*

Dalam hal PT Bank Danamon Indonesia Tbk ("**Danamon**") memberikan kredit sementara atas transaksi yang disanggah, kemudian berdasarkan penyelidikan yang telah dilakukan Danamon, disimpulkan bahwa transaksi yang disanggah merupakan tanggung jawab saya berdasarkan syarat dan ketentuan penggunaan kartu kredit, maka dengan ini saya menyetujui tindakan Danamon untuk melaksanakan pendebitan kembali atas nominal pengkreditan sementara yang diberikan dan biaya tambahan sebesar Rp50.000,00. – *In the event that PT Bank Danamon Indonesia Tbk ("**Danamon**") grants temporary credit on the disputed transaction, then pursuant to the investigation conducted by Danamon 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 50.000,00.*

Apabila sanggahan transaksi ditolak oleh Danamon, saya memahami bahwa saya memiliki hak untuk melanjutkan sanggahan kepada masing-masing prinsipal kartu (Visa/Mastercard®/JCB)

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 Danamon, I understand that I reserve the right to appeal the dispute to the respective card principles (Visa/Mastercard®/JCB) 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 Rp50.000. *If in the process of investigation found that the transaction is genuine then I agree an additional charge of IDR 50,000.*

Tanggal/Date, .....

Tanda Tangan/ Signed

Tanda Tangan/ Signed

(Nama Pemilik Kartu Utama)  
(Main Card Holder Name)

(Nama Pemilik Kartu Tambahan)  
(Supplementary Card Holder  
Name)

| Diterima oleh petugas<br>Danamon |                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| Tgl/Date                         | Nama &<br>Paraf<br>(Name &<br>Initial) |

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