

RINGKASAN INFORMASI PRODUK DANAMON ONLINE BANKING

DATA RINGKAS	
Penjelasan Produk	Danamon Online Banking adalah layanan yang dipersembahkan kepada Nasabah perorangan Bank Danamon untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan berbagai kelebihan
Jenis Produk	Layanan Perbankan Elektronik
Penerbit	PT Bank Danamon Indonesia Tbk

Manfaat

- a. Keuntungan menggunakan Danamon Online Banking:
 - Pembukaan deposito regular dengan bunga khusus.
 - Biaya transfer SKN/LLG & RTGS yang kompetitif.
 - Fleksibel dengan SMS Token, disamping pilihan Perangkat Token.
 - Bank pertama di Indonesia yang menggunakan sistem keamanan EV-SSL VeriSign (lembaga keamanan dan sertifikasi internet terkemuka di dunia).
 - Pendaftaran mudah melalui ATM, internet atau EDC Pinpad.

- b. Fitur dan layanan transaksi finansial yang tersedia:
 - Transfer Rupiah & Valas ke Rekening Danamon (valuta yang sama maupun berbeda).
 - Transfer Valas ke Rekening Bank Lain (domestik & internasional).
 - Transfer Rupiah ke Rekening Bank Lain: SKN/LLG, RTGS, Online - ATM Bersama/ALTO/PRIMA (24 jam sehari, 7 hari seminggu).
 - Pembayaran kartu kredit: Danamon, HSBC, Citibank, DBS/Eks-ANZ, American Express®, Charge Card, BNI, Permata/GE, CIMB Niaga, BCA, Mandiri, Bank Mega, BII, BRI, Standard Chartered, UOB, OCBC NISP, Panin, Bukopin dan ICBC.
 - Pembayaran tagihan bulanan: PLN, Telkom, Speedy.
 - Pembayaran tagihan ponsel pasca bayar: Telkomsel, Indosat Ooredoo, XL Prioritas/Xplor, 3 dan Smartfren.
 - Pembayaran Televisi Berbayar: Indovision.
 - Pembayaran Cicilan Kredit: Oto Multi Artha dan Summit Oto Finance.
 - Pembayaran Iuran Sekolah: Bina Sarana Informatika.
 - Pembayaran Asuransi: Asuransi Adira dan BPJS Kesehatan.
 - Pembayaran ZISWAF: Al-Azhar Peduli Umat (Zakat dan Infaq) dan Dompot Dhuafa (Zakat, Infaq dan Shadaqah).
 - Pembayaran TV berbayar: Orange TV, K-vision dan Skynindo TV.
 - Pembayaran Belanja Online (Tabungan, Giro dan Kartu Kredit).
 - Pembelian pulsa isi ulang: Telkomsel, Indosat Ooredoo, XL/Axis, Smartfren dan 3.
 - Pembelian paket internet: XL dan Indosat Ooredoo.
 - Pembelian Tiket Bioskop: CGV Pay.
 - Pembelian Listrik PLN Prabayar.
 - Pembelian Tiket Garuda Indonesia dan Lion Air.
 - Pembelian E-Commerce: TopUp GO-PAY, TopUp OVO, TopUp PayTren.

- c. Fitur dan layanan lainnya:
 - Informasi dan Penempatan Deposito Berjangka.
 - Registrasi E-Statement.

- Permintaan Pembukaan Rekening/Produk Danamon yang diminati.
- Informasi saldo dan mutasi rekening Tabungan, Giro.
- Informasi Reksa Dana:
 - a) Portfolio, Produk dan Riwayat transaksi
 - b) Prospektus dan Fund Fact Sheet
 - c) Nilai Aktiva Bersih (NAB)
- Notifikasi transaksi melalui E-mail.
- Online Statement (Tabungan, Giro, Kartu Kredit, American Express® Charge Card).

Risiko

- a. Bank dapat melakukan penghapusan fasilitas Danamon Online Banking bagi Nasabah yang tidak aktif menggunakan fasilitas lebih dari 6 bulan.
- b. Malware adalah program atau software yang diciptakan untuk menyusup atau merusak sistem komputer, yang bisa mengalihkan data hasil input internet banking Nasabah untuk kepentingan pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga menyebabkan kerugian finansial bagi Nasabah.
- c. Phising terjadi bila data pribadi terkait akun internet banking Nasabah diambil oleh pihak yang tidak bertanggung jawab melalui suatu media tertentu yang bukan berasal dari situs resmi Danamon Online Banking, sehingga menyebabkan kerugian finansial bagi Nasabah.
- d. Informasi Reksa Dana hanya merupakan ringkasan dari informasi Reksa Dana melalui Danamon Online Banking dan oleh karenanya tidak dapat dianggap sebagai dokumen informasi produk seutuhnya, dan tidak dapat dianggap sebagai tawaran, rekomendasi, permintaan untuk melakukan transaksi apapun atau melakukan hedging, trading, atau strategi investasi, yang berhubungan dengan sekuritas atau instrumen finansial apapun.

Persyaratan dan Tata Cara

- a. Mempunyai Kartu Debit dan/atau Kartu Kredit Danamon.
- b. Cara Registrasi:
 1. Registrasi Online
 - Pilih menu Bantuan lalu Register Online pada website Internet (<https://www.danamonline.com>).
 - Pilih jenis kartu yang dikehendaki dan lengkapi data yang diminta oleh sistem.
 - *User ID* akan dikirimkan melalui E-mail, dan *Password Sementara** akan dikirimkan melalui SMS.
 2. Registrasi via ATM (hanya untuk pengguna Kartu Debit Danamon)
 - Masukkan Kartu ATM dan PIN ATM.
 - Masuk ke menu Lainnya dan pilih Elektronik Banking.
 - Pilih menu Registrasi Internet Banking.
 - Masukkan Nomor Ponsel Anda (XL, Telkomsel, Indosat atau 3).
 - *User ID* akan tercetak pada struk ATM, dan *Password Sementara** akan dikirimkan melalui SMS.
 3. Registrasi via EDC PINPad (Cabang Konvensional)
 - Pilih Internet Banking lalu memilih menu Registrasi.
 - Gesek Kartu ATM/Debit pada mesin EDC PINPad lalu masukkan PIN dan No. Ponsel(Pastikan PIN Anda tidak diketahui pihak lain).
 - User ID akan tertera pada struk yang dihasilkan mesin EDC PINPad, dan Password Sementara* akan dikirim melalui SMS ke nomor ponsel yang telah dimasukkan pada saat Registrasi.
- c. Cara Permintaan Perangkat Token
 - Login ke <https://www.danamonline.com>.
 - Pilih Menu Layanan lalu Permintaan Perangkat Token.

- o Pilih Kota dan Cabang dimana Nasabah akan melakukan pengambilan Perangkat Token tersebut.
- o Lakukan pengambilan Perangkat Token di Cabang yang telah dipilih sehari setelah melakukan Permintaan Perangkat Token.

d. Cara Permintaan SMS Token

- o Nasabah kunjungi Cabang Bank Danamon Konvensional.
- o Pilih menu Internet Banking lalu Aktivasi SMS Token pada EDC PINPad.
- o Gesek Kartu ATM/Debit pada mesin EDC PINPad lalu masukkan PIN dan No. Ponsel (pastikan PIN Anda tidak diketahui pihak lain).

* Password Sementara harus diubah melalui <https://www.danamonline.com> dalam 14 (empat belas) hari. Jika telah melebihi 14 hari, maka harus dilakukan registrasi ulang untuk mendapatkan kembali User ID dan Password Sementara.

Biaya-Biaya

Jenis Transaksi	Tarif	Batas Minimum	Batas Maksimum		
Pindah Buku dalam Valuta yang Sama	Rp 0	Rp 1	Rp 200.000.000		
Pindah Buku dalam Valuta yang Berbeda	Rp 0	Rp 10.000	Rp 200.000.000		
SKN/LLG	Rp 3.500	Rp 10.000	Rp 200.000.000		
RTGS	Rp 20.000	Rp 100.000.001	Rp 200.000.000		
Online (ATM Bersama/ALTO/PRIMA)	Rp 7.500	Rp 10.000	Rp 25.000.000		
Transfer Valas ke Bank Lain *	USD 8	Rp 500.000	Rp 200.000.000		
PLN	Rp 3.000	Sesuai Tagihan	Rp 200.000.000		
Telkom/Speedy/Railink	Rp 3.000				
Rumah Zakat	Rp 1.500				
Dompot Dhuafa	Rp 2.000				
LAZ Al-Azhar	Rp 2.000				
Listrik PLN Prabayar	Rp 2.500				
Pembelian Tiket Garuda Indonesia	Rp 5.000				
Pulsa Isi Ulang Telkomsel	Rp 1.500			Rp 20.000	Rp 200.000
Pulsa Isi Ulang XL	Rp 1.500			Rp 20.000	Rp 200.000
TopUp GO-PAY	Rp 2.000	Rp 10.000	Rp 10.000.000		
TopUp OVO	Rp 0	Rp 20.000	Rp 10.000.000 (Harian) Rp 20.000.000 (Bulanan)		
TopUp PayTren	Rp 3.000	Rp 50.000	Rp 10.000.000		
Penggantian Token **	Rp 100.000	-	-		

* belum termasuk biaya bank koresponden (sesuai mata uang).

** pengenaan atas biaya adalah di luar masa garansi Perangkat Token selama 1 (satu) tahun untuk kerusakan disebabkan baterai.

Catatan Penting

1. Untuk Registrasi Internet Banking atau aktivasi sms token, gunakan nomor ponsel dan email milik sendiri.
2. Jangan memberitahukan User ID dan Password Internet Banking Anda kepada orang lain.



3. Hindari melakukan Registrasi Internet Banking dengan cara dipandu, pelajari cara Registrasi Internet Banking selengkapnya di Menu Tanya Jawab agar Anda dapat menghindari segala bentuk penipuan.
4. Hindari penggunaan komputer publik.

Layanan Informasi/Keluhan 24 Jam

Hello Danamon 1-500-090

SYARAT DAN KETENTUAN DANAMON ONLINE BANKING ("SYARAT DAN KETENTUAN")

I. DEFINISI

- A. **Alamat Email** adalah identitas Nasabah yang dapat menggantikan User ID untuk melakukan login Danamon Online Banking dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
- B. **Automated Teller Machine (ATM)** adalah anjungan tunai mandiri yang dimiliki/dikelola oleh Bank, maupun yang dimiliki/dikelola Bank lain namun berdasarkan kerjasama dengan Bank dapat digunakan pula oleh Nasabah untuk transaksi-transaksi tertentu.
- C. **Bank** 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 layanan Danamon Online Banking..
- D. **Challenge Response** adalah Kode Rahasia Token berupa kode *challenge* yang harus dimasukkan ke dalam Perangkat Token sesuai dengan instruksi dari Danamon Online Banking, yang secara sistem menghasilkan kode response yang harus dimasukkan pada aplikasi Danamon Online Banking untuk melanjutkan transaksi perbankan pada Danamon Online Banking yang memerlukan Kode Rahasia Token.
- E. **Danamon Online Banking** adalah jasa layanan informasi dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Bank kepada Nasabah selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, serta dapat diakses oleh Nasabah melalui media internet (<https://www.danamononline.com>).
- F. **EDC PINPad** adalah alat elektronik yang dibuat khusus untuk transaksi elektronik perbankan sebagai alat bantu verifikasi nasabah dengan menggunakan Kartu Debit.
- G. **Formulir Layanan E-Channel** adalah formulir yang digunakan di cabang untuk pengajuan pendaftaran, penutupan, atau perubahan layanan seluruh jenis layanan e-channel yang terdapat di Bank, yang diajukan oleh Nasabah melalui cabang.
- H. **Hello Danamon** adalah unit kerja yang berwenang memberikan jasa Layanan Informasi dan Transaksi Perbankan (non tunai) yang disediakan oleh Bank kepada Nasabah melalui telepon selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, baik yang bersifat Transaksi Finansial maupun Transaksi Non Finansial.
- I. **Kartu Debit** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah yang mempunyai fungsi sebagai kartu ATM dan/atau kartu debit dan/atau fungsi lainnya yang akan ditentukan oleh Bank.
- J. **Kartu Kredit** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank atas permohonan Nasabah yang mempunyai fungsi sebagai alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan 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 pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus maupun secara angsuran.
- K. **Kode Rahasia Token** adalah angka-angka dinamis yang dihasilkan oleh Token dengan menggunakan algoritma tertentu dan digunakan sebagai kode rahasia yang harus dimasukkan untuk melakukan Transaksi Perbankan yang memerlukan Token pada Danamon Online Banking.

- L. **Layanan Informasi** adalah layanan Bank kepada Nasabah dalam bentuk informasi atas fitur produk/jasa Bank dan informasi lainnya (seperti informasi: lokasi cabang, ATM Bank, tingkat suku bunga, nilai tukar devisa dan informasi kredit).
- M. **Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening di Bank dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank.
- N. **OTP (One Time Password)** adalah Kode Rahasia Token yang dapat dihasilkan dari Perangkat Token atau dikirimkan via SMS sebagai SMS Token untuk kemudian dimasukkan pada aplikasi Danamon Online Banking untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada Danamon Online Banking yang memerlukan Kode Rahasia Token.
- O. **Password** adalah kode/sandi rahasia yang diperlukan agar Nasabah dapat menggunakan Danamon Online Banking dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
- P. **Perangkat Token** adalah alat yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token yang dapat berupa *challenge response* maupun *One Time Password (OTP)* sesuai dengan instruksi yang dimasukkan pada Perangkat Token.
- Q. **PIN Token** adalah nomor identifikasi yang diperlukan agar Nasabah dapat mengaktifkan Perangkat Token milik Nasabah untuk Danamon Online Banking.
- R. **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 dikemudian hari.
- S. **SMS Token** adalah Kode Rahasia Token berupa *One Time Password (OTP)* yang akan dikirim oleh Bank melalui SMS ke nomor telepon selular yang terdaftar pada Danamon Online Banking sebagai respon dari Transaksi Perbankan yang dilakukan oleh Nasabah pada Danamon Online Banking.
- T. **Transaksi Finansial** adalah layanan Bank kepada Nasabah dalam bentuk transaksi-transaksi yang berdampak pada perubahan saldo Rekening seperti: transaksi pembayaran tagihan, pemindahbukuan, isi ulang pulsa (voucher reload), dan transaksi-transaksi lain yang disediakan dan disetujui oleh Bank.
- U. **Transaksi Perbankan** adalah Transaksi Non Finansial dan Transaksi Finansial.
- V. **Transaksi Non Finansial** adalah Layanan Informasi Bank kepada Nasabah dalam bentuk transaksi yang tidak berdampak pada perubahan saldo Rekening seperti permintaan: informasi saldo, mutasi Rekening, perubahan data, koneksi/diskoneksi Kartu Kredit dan transaksi-transaksi lain sesuai dengan ketentuan pada Bank.
- W. **Token** adalah perangkat yang digunakan sebagai sarana otentikasi bagi Bank yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token yang diperlukan agar Nasabah dapat melakukan Transaksi Finansial dan Transaksi Non-Finansial lainnya seperti *reset Password*, penggantian nomor telepon selular dan sebagainya melalui Danamon Online Banking dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah. Token ini dapat berupa Perangkat Token dan SMS Token dimana Nasabah hanya dapat mempunyai satu Token pada satu waktu yang penggunaannya mengikuti ketentuan dari Bank.
- X. **User ID** adalah salah satu identitas Nasabah pengguna Danamon Online Banking yang diperlukan agar Nasabah dapat menggunakan Danamon online Banking dan kewenangan penggunaannya hanya ada pada Nasabah.
- Y. Definisi yang tidak diatur khusus pada Danamon Online Banking ini akan berlaku definisi yang tertera pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan dan Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon – PT Bank Danamon Indonesia Tbk.

II. REGISTRASI DAN PENGAKTIFAN DANAMON ONLINE BANKING

1. Nasabah yang mempunyai Kartu Debit dapat mengajukan permohonan Danamon Online Banking melalui internet atau mesin ATM atau EDC PINPad atau melalui channel lainnya sesuai persyaratan yang berlaku pada Bank.
2. Nasabah yang mempunyai Kartu Kredit (utama) dapat mengajukan permohonan Danamon Online Banking melalui internet atau melalui channel lainnya sesuai persyaratan Bank.
3. Nasabah yang melakukan registrasi Danamon Online Banking melalui ATM atau EDC PINPad akan memperoleh User ID Danamon Online Banking dan Password sementara. User ID akan tercetak pada struk ATM atau EDC PINPad dan Password sementara akan dikirimkan ke nomor telepon selular yang di input oleh Nasabah pada saat melakukan registrasi di mesin ATM atau EDC PINPad maupun melalui internet.
4. Nasabah yang melakukan registrasi Danamon Online Banking melalui internet akan diminta untuk memasukkan data mengenai Nasabah, termasuk di dalamnya nomor kartu (ATM atau Kartu Kredit yang tercantum pada muka kartu) untuk divalidasi oleh sistem yang berlaku pada Bank, sebelum User ID dikirimkan ke Alamat Email yang dimasukkan pada saat registrasi dan Password sementara dikirimkan melalui SMS sesuai dengan hasil verifikasi data Bank.
5. Sebelum Nasabah menggunakan Danamon Online Banking, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, risiko dan ketentuan-ketentuan dari Danamon Online Banking.
6. Nasabah diwajibkan untuk segera mengubah Password sementara melalui Danamon Online Banking selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah registrasi. Jika ini tidak dilakukan, Password sementara akan habis masa berlakunya dan selanjutnya Nasabah harus melakukan registrasi ulang melalui mesin ATM atau internet, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali, jika ingin menggunakan Danamon Online Banking.
7. Nasabah dapat melakukan pembatalan atas registrasi Danamon Online Banking dengan cara yang sama seperti pengakhiran Danamon Online Banking (butir XV.1).
8. Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank apabila setelah memperoleh User ID dan Password sementara, Nasabah untuk pertama kalinya tidak dapat menggunakan Danamon Online Banking dan/atau karena sesuatu hal User ID dan/atau Password diketahui oleh pihak lain yang tidak berkepentingan. Selanjutnya, atas permintaan Nasabah, Bank akan melakukan proses pembatalan Danamon Online Banking yang telah di-register dan selanjutnya Nasabah wajib melakukan registrasi ulang melalui mesin ATM atau EDC PINPad atau internet, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali.
9. Bank berhak untuk meminta Nasabah untuk melengkapi data atau profil Nasabah yang belum dilengkapi oleh Nasabah pada saat registrasi dan melakukan pengkinian bila terdapat informasi baru mengenai data Nasabah, hal ini sehubungan dengan kelengkapan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

III. USER ID, PASSWORD, TOKEN

1. Bank berhak memberikan User ID dan Password sementara kepada Nasabah setelah Nasabah melakukan registrasi Danamon Online Banking sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
2. Bank berhak memberikan Token kepada Nasabah atas permintaan Nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.

3. Nasabah wajib mengamankan Password dan Token untuk kepentingannya sendiri dengan cara antara lain :
 - 3.1. Segera mengganti Password sementara untuk pertama kalinya, dan senantiasa secara berkala mengganti Password.
 - 3.2. Tidak mencatat Password pada komputer dan atau pada tempat tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
 - 3.3. Jangan memberikan Password anda pada orang lain termasuk kepada petugas Bank atau anggota keluarga, gunakan User ID dan Password anda dengan hati-hati agar tidak diketahui oleh orang lain.
 - 3.4. Jangan meminjamkan, menaruh, memindahtangankan Token anda kepada orang lain maupun meninggalkan Token di sembarang tempat.
 - 3.5. Gunakan komputer pribadi dalam mengakses Danamon Online Banking, jangan menggunakan komputer yang dapat diakses oleh banyak orang.
 - 3.6. Tidak menggunakan Password yang mudah ditebak seperti tanggal lahir atau identitas pribadi Nasabah lainnya.
 - 3.7. Nasabah dianjurkan agar tidak menggunakan Password yang sama dengan Password untuk produk lainnya.
 - 3.8. Waspada! upaya penipuan dari oknum yang menyatakan sebagai petugas Bank melalui telepon, faks atau email, yang menanyakan data pribadi, termasuk User ID, Password maupun Token, karena petugas Bank tidak akan pernah meminta atau menanyakan hal tersebut.
4. Apabila Password tersebut telah diketahui oleh orang lain, Nasabah wajib segera melakukan perubahan Password atau mengajukan penutupan Danamon Online Banking dan melakukan registrasi ulang melalui mesin ATM atau EDC PINPad atau internet, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali.
5. Nasabah bertanggung jawab atas seluruh instruksi Transaksi Perbankan yang dilakukannya dengan menggunakan Password dan Token Nasabah termasuk segala risiko yang akan timbul.
6. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon untuk melakukan pertanyaan terkait User ID miliknya sendiri, apabila Nasabah tidak mengingat User ID-nya dengan terlebih dahulu melalui verifikasi kebenaran Nasabah.
7. Apabila Kartu Debit Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan pada Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), Nasabah hanya dapat melakukan transaksi terbatas pada Danamon Online Banking sampai Kartu Debit diganti dan/atau diaktifkan kembali.
8. Nasabah yang telah memiliki akses Danamon Online banking dapat melakukan permintaan atas Perangkat Token melalui menu di Danamon Online Banking dan setiap pengambilan Perangkat Token dapat dilakukan paling cepat satu hari kerja. Pengambilan Perangkat Token dapat dilakukan melalui cabang yang telah dipilih oleh Nasabah pada saat melakukan permintaan Perangkat Token.
9. Pengaktifan Perangkat Token akan dilakukan oleh pihak Bank dalam jangka waktu paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah pengisian Formulir Layanan E-Channel dan pengambilan Perangkat Token oleh Nasabah.
10. Nasabah yang telah memiliki akses Danamon Online Banking dapat melakukan permintaan SMS Token melalui EDC PINPad dengan memasukkan nomor telepon selular yang akan digunakan untuk SMS Token. SMS Token dapat langsung digunakan untuk Transaksi Perbankan melalui Danamon Online Banking dan perubahan atas nomor telepon selular yang dimasukkan pada saat

permintaan SMS Token melalui EDC PINPad akan sekaligus mengubah data nomor telepon selular Nasabah yang tercatat pada sistem Danamon Online Banking.

11. Nasabah wajib setiap saat meninggalkan komputer dalam keadaan *logout* setelah menggunakan Layanan Danamon Online Banking, maupun meninggalkan komputer dalam waktu yang singkat.
12. Nasabah disarankan untuk melakukan pencegahan dan pengamanan terhadap komputer pribadi antara lain seperti:
 - 12.1. Update Program Anti Virus
 - 12.2. Update Operating System
 - 12.3. Menggunakan Firewall
 - 12.4. Tindakan pencegahan mengakses website yang tidak diinginkan
13. Nasabah diwajibkan untuk melaporkan kepada Bank melalui Hello Danamon/cabang jika mengetahui adanya penyalahgunaan akses Danamon Online Banking oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
14. Nasabah disarankan untuk tidak memberikan data/informasi Nasabah dalam bentuk apapun kepada pihak lain yang tidak berkepentingan dan Nasabah diwajibkan untuk melakukan konfirmasi dan melaporkan dengan segera pada Bank jika terdapat tindakan mencurigakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab melalui Hello Danamon.
15. Akses Danamon Online Banking Nasabah akan terkunci jika Nasabah melakukan 3 (tiga) kali kegagalan Password berturut-turut pada Danamon Online Banking. Selanjutnya Nasabah harus melakukan *reset* Password melalui menu *reset* Password pada aplikasi Danamon Online Banking dengan menggunakan Perangkat Token atau apabila tidak memiliki Perangkat Token, Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon untuk melakukan *reset* Password. Setelah melakukan *reset* Password, Password sementara akan dikirim oleh sistem Danamon Online Banking ke nomor telepon selular yang telah terdaftar pada Danamon Online Banking untuk diubah dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) jam setelah menerima SMS *reset* Password.
16. Nasabah tidak dapat menggunakan Password yang sama seperti sebelumnya pada saat melakukan penggantian Password pada Danamon Online Banking.
17. Danamon Online Banking yang tidak digunakan (tidak aktif) oleh Nasabah dalam periode 6 (enam) bulan akan dikategorikan sebagai Danamon Online Banking tidak aktif. Pengaktifan Danamon Online Banking tidak aktif dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.

IV. PEMBLOKIRAN USER ID DAN PASSWORD DANAMON ONLINE BANKING

1. Nasabah dengan ini mengetahui dan menyetujui, bahwa Bank berhak memblokir dan/atau menutup Danamon Online Banking Nasabah apabila :
 - 1.1. Bank mengetahui atau memiliki cukup alasan dan/atau bukti yang dapat diduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan yang menyangkut Rekening dan/atau Danamon Online Banking yang digunakan Nasabah.
 - 1.2. Nasabah telah memberikan data yang diperlukan Bank secara tidak benar/lengkap kepada Bank.
 - 1.3. Nasabah tidak memenuhi atau melakukan pelanggaran terhadap Ketentuan Umum ini.
 - 1.4. Permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan atau Pengadilan atau instansi lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 1.5. Nasabah tidak melakukan pengaktifan Danamon Online Banking sesuai ketentuan yang

berlaku pada Bank.

2. Apabila terjadi pemblokiran akses Danamon Online Banking, Nasabah harus melakukan registrasi ulang melalui mesin ATM atau internet, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali, agar dapat menggunakan Danamon Online Banking.

V. PENGGUNAAN PERANGKAT TOKEN

1. Nasabah akan mendapatkan PIN Token beserta dengan Perangkat Token pada saat pengambilan Perangkat Token di cabang yang telah dipilih oleh Nasabah pada Danamon Online Banking.
2. Nasabah diwajibkan untuk mengganti PIN Token pada Perangkat Token sebelum Perangkat Token dapat digunakan untuk Transaksi Perbankan pada Danamon Online Banking.
3. Perangkat Token akan terkunci jika Nasabah memasukkan PIN Token yang salah pada Perangkat Token sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dan Nasabah harus menghubungi Hello Danamon dengan menggunakan PIN Telepon untuk *reset* PIN Token.
4. Nasabah wajib menjaga dan mengamankan Perangkat Token dan Nasabah bertanggung jawab untuk mengganti Perangkat Token apabila terjadi kerusakan atau kehilangan atas Perangkat Token.
5. Nasabah wajib menghubungi Hello Danamon jika Perangkat Token hilang atau rusak atau Nasabah memutuskan untuk tidak lagi menggunakan Perangkat Token. Nasabah kemudian dapat melakukan permintaan terhadap Perangkat Token baru di kemudian hari melalui media yang disediakan oleh Bank.
6. Nasabah wajib memberikan surat pernyataan tertulis sesuai format dan ketentuan Bank atas hilangnya Perangkat Token kepada Bank. Segala instruksi Transaksi Finansial yang terjadi sebelum diterimanya surat pernyataan tertulis tersebut oleh Bank menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah, termasuk instruksi Transaksi Finansial dengan tanggal efektif yang akan datang atau Transaksi Finansial berkala yang telah didaftarkan sebelum diterimanya surat pernyataan tertulis tersebut.
7. Bank memberikan garansi 1 (satu) tahun untuk masa hidup baterai, terhitung sejak Perangkat Token diaktivasi oleh Bank dengan syarat Nasabah harus membawa Perangkat Token lama ke cabang untuk mendapatkan Perangkat Token yang baru dan Perangkat Token yang dikembalikan harus dalam kondisi baik secara fisik.
8. Jika Nasabah ingin mendapatkan Perangkat Token baru karena Perangkat Token lama rusak dan sudah melampaui masa garansi atau hilang, Nasabah akan dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.

VI. PENGGUNAAN DANAMON ONLINE BANKING

A. UMUM

1. Nasabah harus menggunakan User ID/Alamat Email dan Password untuk mengakses Danamon Online Banking dan untuk keamanan, Bank dapat meminta Nasabah untuk memasukkan Kode Rahasia Token untuk melakukan transaksi-transaksi tertentu yang terkait dengan Transaksi Perbankan yang memerlukan keamanan lebih.
2. Nasabah hanya dapat melakukan Transaksi Perbankan atau layanan lainnya melalui Danamon Online Banking sepanjang User ID/Alamat Email dan Password dapat divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank.

3. Khusus Transaksi Perbankan yang menggunakan Token, Kode Rahasia Token yang dimasukkan juga harus dapat divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank sebelum Transaksi Perbankan diproses oleh Bank.
4. Setiap biaya yang timbul dalam menggunakan *web browser* dan/atau *software* lainnya dan/atau peralatan yang sesuai untuk dapat melakukan akses ke Danamon Online Banking menjadi tanggung jawab Nasabah.
5. Jika terdapat versi baru atau versi yang berbeda dari *web browser* dan/atau *software* dan/atau *hardware* dan/atau peralatan lainnya yang tersedia untuk Danamon Online Banking, maka informasi ini akan disampaikan oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank dan Bank berhak untuk tidak mendukung versi-versi sebelumnya.
6. Jika Nasabah tidak berhasil meningkatkan versi yang dapat mendukung penggunaan Danamon Online Banking, maka Bank berhak menolak Transaksi Perbankan yang dilakukan oleh Nasabah. Apabila Nasabah tidak dapat mengakses seluruh atau sebagian dari fitur Danamon Online Banking, Bank tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian tersebut karena tidak memenuhi ketentuan yang berlaku bagi Danamon Online Banking.
7. Bank dapat sewaktu-waktu menambahkan fitur dan/atau layanan melalui Danamon Online Banking dan setiap penambahan fitur dan/atau layanan akan diberitahukan oleh Bank melalui Danamon Online Banking demikian pula Ketentuan Umum yang berlaku untuk setiap penambahan fitur dan atau layanan tersebut.
8. Bank dapat sewaktu-waktu menghentikan, membatasi, mengubah fitur dan/atau layanan melalui Danamon Online Banking dan untuk itu Bank akan melakukan pemberitahuan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
9. Bank akan menyampaikan informasi keamanan bertransaksi secara berkala pada tampilan transaksi Danamon Online Banking setelah login dilakukan oleh Nasabah dan selanjutnya Nasabah wajib membaca informasi keamanan tersebut sebelum melakukan transaksi pada fasilitas Danamon Online Banking.
10. Nasabah wajib melakukan penginputan transaksi secara manual tanpa bantuan perangkat lunak dan dalam hal terdapat indikasi penginputan transaksi dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak atau perangkat bantu lainnya, maka Bank berhak membatasi transaksi (-transaksi) yang dilakukan oleh Nasabah dan atau mengakhiri layanan Danamon Online Banking.
11. Danamon Online Banking seharusnya dapat diakses 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, tetapi Nasabah menyetujui bahwa pada waktu tertentu, Danamon Online Banking kemungkinan tidak dapat diakses karena dalam proses sistem perbaikan / *maintenance* atau hal lainnya di luar kontrol Bank.
12. Nasabah diwajibkan untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap kualitas jaringan dan keamanan komputer yang dipergunakan Nasabah pada saat mengakses Danamon Online Banking dan Bank tidak bertanggung jawab atas kegagalan Transaksi Perbankan yang diakibatkan oleh hal-hal tersebut di atas.
13. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon jika terdapat gangguan yang terkait dengan Transaksi Perbankan atau pertanyaan/informasi mengenai penggunaan Danamon Online Banking.

14. Hak penggunaan Danamon Online Banking tidak boleh dialihkan, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya, kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.

B. LAYANAN TRANSAKSI FINANSIAL

1. Dalam melakukan Transaksi Finansial, Nasabah memerlukan Perangkat Token atau SMS Token.
2. Rekening (-Rekening) yang dapat diakses adalah Rekening (-Rekening) (sebagai *source account*/Rekening asal) pada Bank yang terdaftar dalam 1 (satu) kode identifikasi Nasabah dan Rekening join account dengan tipe **or**.
3. Nasabah wajib menyediakan saldo yang cukup dalam Rekening Nasabah sebelum Bank melakukan instruksi Transaksi Finansial. Bank berhak tidak melakukan instruksi Nasabah bilamana dana yang tersedia pada Rekening Nasabah tidak mencukupi untuk melakukan instruksi Nasabah maupun karena sebab-sebab lain yang terjadi di luar kendali Bank.
4. Kartu Kredit dapat pula digunakan untuk transaksi tertentu sesuai ketentuan yang berlaku, dimana harus dilakukan registrasi terlebih dahulu atas Kartu Kredit yang dimiliki Nasabah pada Danamon Online Banking.
5. 1 (satu) akses Danamon Online Banking hanya dapat melakukan registrasi untuk Kartu Kredit dalam satu CIF yang sama, masing-masing untuk kartu Visa/Master.
6. Dalam menggunakan Danamon Online Banking, Nasabah wajib memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan instruksi yang diberikan (termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk Transaksi Finansial telah diisi/diberikan secara lengkap dan benar) sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank. Nasabah dengan ini menyatakan menjamin dan bertanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau resiko yang timbul akibat kelalaian, ketidaktepatan dan/atau ketidaklengkapan data/atau perintah/instruksi yang disampaikan Nasabah ke Bank.
7. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem yang tersedia akan selalu melakukan konfirmasi atas setiap data/informasi yang telah diinput oleh Nasabah.
8. Nasabah wajib menginput Kode Rahasia Token sebagai tanda persetujuan atas instruksi Transaksi Finansial dan pada saat yang bersamaan sistem akan menyimpan data/informasi yang telah disetujui Nasabah dan akan tersimpan pada pusat data Bank. Data/informasi tersebut merupakan data yang benar dan sah yang diterima Bank dan merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah kepada Bank untuk melakukan Transaksi Finansial.
9. Setiap transaksi yang dilakukan melalui layanan Danamon Online Banking tidak dapat dibatalkan kembali dengan alasan apapun.
10. Nasabah wajib segera memberitahukan kepada Bank atas setiap perubahan data/keterangan/informasi dan hal-hal lain yang berbeda dari data/ keterangan yang pernah diberikan kepada Bank. Kelalaian Nasabah tidak memberitahukan perubahan tersebut kepada Bank, merupakan tanggung jawab Nasabah.
11. Dalam hal Transaksi Finansial dengan tanggal efektif pada tanggal yang akan datang atau Transaksi Finansial berkala, maka Nasabah diberi kesempatan untuk membatalkan transaksi tersebut dengan melakukan pembatalan transaksi melalui Danamon Online

Banking selambat-lambatnya 1 (satu) hari kalendar sebelum tanggal efektif transaksi yang bersangkutan.

12. Setiap instruksi Transaksi Finansial dari Nasabah atas transaksi yang berhasil dilakukan oleh Bank, maka Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi sebagai bukti yang mengikat Bank bahwa transaksi tersebut telah dilakukan oleh Bank yang dikirimkan ke Alamat Email Nasabah yang didaftarkan pada Danamon Online Banking.
13. Apabila transaksi transfer ditolak oleh Bank penerima, maka dana akan dikreditkan kembali ke rekening Nasabah yang menjadi sumber dana pendebitan, dan segala kerugian yang timbul akibat retur sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
14. Nasabah dengan ini menyetujui bahwa setiap instruksi yang dijalankan oleh Bank pada saat Bank menerima instruksi tersebut, tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun oleh Nasabah.

C. LAYANAN TRANSAKSI NON-FINANSIAL

1. Transaksi Non-Finansial tidak memerlukan Perangkat Token atau SMS Token kecuali *reset* Password, mengganti nomor telepon selular dan Alamat Email dan Transaksi Non Finansial lainnya yang akan diberitahukan kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
2. Pelaksanaan Transaksi Non-Finansial oleh Bank tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

VII. BATASAN TRANSAKSI FINANSIAL

1. Transaksi Finansial yang dapat dilakukan oleh Nasabah mengikuti layanan yang dapat disediakan oleh Bank dan dapat berubah sesuai dengan kondisi Bank.
2. Besarnya limit Transaksi Finansial Danamon Online Banking per hari adalah sesuai dengan ketentuan pada Bank.
3. Limit Transaksi Finansial Danamon Online Banking merupakan limit yang berbeda dari limit e-channel lainnya dengan tetap memperhatikan limit keseluruhan layanan e-channel yang ditetapkan oleh Bank.
4. Nasabah dengan ini memberikan persetujuan kepada Bank bahwa Bank atas pertimbangannya sendiri berhak dan berwenang setiap saat mengubah besarnya limit Transaksi Finansial dan setiap perubahan atas besarnya limit Transaksi Finansial akan disampaikan oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
5. Transaksi yang dilakukan di luar *cut-off time* yang ditentukan oleh Bank akan diproses pada hari kerja berikutnya.

VIII. KETENTUAN TARIF

1. Ketentuan tarif yang tersedia pada Danamon Online Banking dapat berubah sewaktu-waktu dan akan disampaikan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

IX. BIAYA (-BIAYA) DAN DENDA

1. Nasabah berkewajiban untuk membayar biaya-biaya (antara lain dan tidak terbatas pada: biaya Perangkat Token, bea materai, biaya-biaya sehubungan dengan layanan yang dikehendaki Nasabah) dan biaya-biaya lainnya yang berlaku pada Bank sehubungan dengan pelaksanaan Transaksi Perbankan. Mengenai jumlah dan pelaksanaan pendebitan biaya (-biaya) tersebut dilakukan sesuai Ketentuan Tarif yang berlaku yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

X. KUASA

1. Nasabah dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk mendebit biaya-biaya terkait dengan layanan Danamon Online Banking.
2. Kuasa yang diberikan Nasabah dalam Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Nasabah menggunakan layanan Danamon Online Banking dan selama kewajiban-kewajiban Nasabah kepada Bank belum dipenuhi sepenuhnya, maka kuasa tersebut tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab yang disebut dalam pasal 1813 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Umum ini.

XI. PERNYATAAN DAN JAMINAN

1. Nasabah menyatakan bahwa instruksi-instruksi yang diberikan Nasabah kepada Bank untuk melaksanakan Transaksi Perbankan melalui Danamon Online Banking yang pelaksanaannya memerlukan/menggunakan User ID, Password dan Kode Rahasia Token diakui sebagai instruksi yang sah dan sekaligus sebagai tanda persetujuan Nasabah atas dilaksanakannya suatu transaksi serta instruksi-instruksi tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani Nasabah dan sah mengikat sebagai bukti, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya.
2. Nasabah dengan ini menyatakan dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk mencatat/merekam setiap instruksi Nasabah yang disampaikan melalui Danamon Online Banking, dan bukti instruksi dan/atau percakapan tersebut (baik dalam bentuk catatan komputer dan/atau bukti transaksi, dan/atau tape/cartidge, dan/atau hasil print out komputer, dan/atau salinan atas bukti-bukti tersebut) disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat.
3. Nasabah mengakui telah mengetahui, memahami dan menyadari sepenuhnya prosedur Transaksi Perbankan dan segala resiko yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan Transaksi Perbankan melalui Danamon Online Banking seperti:
 - 3.1. Penyalahgunaan Danamon Online Banking karena kelalaian/kekeliruan di dalam memasukkan data/instruksi-instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain:
 - (i) Terjadinya transaksi-transaksi yang mungkin timbul yang oleh Nasabah dinyatakan dilakukan oleh pihak lain yang tidak berhak;
 - (ii) Data Nasabah diketahui oleh pihak lain yang tidak berhak;
 - (iii) User ID, Password dan Perangkat Token hilang atau diketahui oleh orang lain termasuk keluarga.

- 3.2. Terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data Transaksi Perbankan pada Danamon Online Banking dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan melalui Danamon Online Banking yang antara lain disebabkan oleh: *force majeure*, dilakukannya perbaikan atau pemasangan atau penggunaan Danamon Online Banking yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Ketentuan Umum ini maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank.
 - 3.3. Adanya gangguan dari pihak-pihak yang berusaha melakukan tindakan penyusupan untuk merusak data atau pihak ketiga lainnya yang beritikad tidak baik.
 - 3.4. Kerusakan yang terjadi pada perangkat keras dan perangkat lunak dari industri ponsel serta dari operator selular, gangguan virus dan komponen-komponen yang membahayakan lainnya.
4. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank bertanggungjawab atas kelancaran operasional sistem yang dikelola oleh Bank, dan karenanya Nasabah setuju dan dengan ini memberikan kuasa Bank untuk melakukan koreksi debit atau kredit atas Rekening Nasabah yang terkait dengan Transaksi Perbankan yang dilakukan Nasabah karena adanya gangguan pada sistem atau karena sebab-sebab lainnya dengan ketentuan apabila pada saat koreksi debit dilakukan ternyata dana pada Rekening Nasabah tidak mencukupi, maka Nasabah dengan ini setuju untuk membayar secara tunai dan lunas kepada Bank pada saat pemberitahuan pertama dari Bank kepada Nasabah.
 5. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Danamon Online Banking dan Nasabah telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan Danamon Online Banking, termasuk manfaat, resiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Danamon Online Banking.
 6. Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Danamon Online Banking 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 dan/atau regulator pengawas terkait lainnya sehubungan dengan layanan Transaksi Perbankan melalui media elektronik termasuk Danamon Online Banking, dan hal tersebut akan diberitahukan kepada Nasabah melalui sarana yang tersedia pada Bank termasuk namun tidak terbatas pada media tertulis maupun media elektronik.
 7. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Syarat dan Ketentuan Danamon Online Banking, Nasabah dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan serta Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon.

XII. FORCE MAJEURE

1. Tidak ada satu pihakpun yang dinyatakan telah melakukan kelalaian/pelanggaran terhadap isi/ketentuan ini apabila hal tersebut disebabkan karena *force majeure*.
2. Hal-hal yang termasuk *force majeure* dalam perjanjian ini adalah peristiwa atau kejadian yang berada di luar kemampuan manusia, termasuk namun tidak terbatas pada sabotase, peperangan, dikeluarkannya peraturan/kebijaksanaan Pemerintah, bencana alam, huru-hara, epidemi,

kebakaran dan tidak dapat digunakannya Layanan Danamon Online Banking karena terjadinya bencana yang antara lain disebabkan oleh perangkat/peralatan Bank mengalami gangguan listrik atau komunikasi.

XIII. PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1. Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas transaksi/layanan perbankan kepada Bank ditujukan kepada Kantor Cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon secara lisan maupun secara tertulis dengan tidak dipungut biaya.
2. Dalam hal penyelesaian pengaduan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja, maka Bank berhak meminta kepada Nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan disertai dengan dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank.
3. Penanganan penyelesaian pengaduan tersebut akan diselesaikan dan pemberitahuannya akan disampaikan secara tertulis kepada Nasabah dalam jangka waktu selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak Nasabah memberikan laporan atau pengaduan kepada Bank dan diterimanya dokumen-dokumen terkait yang diminta oleh Bank sehubungan dengan penanganan penyelesaian pengaduan tersebut. Dalam kondisi tertentu (misalnya transaksi yang diadakan memerlukan penelitian lebih lanjut atau ada keterlibatan pihak ketiga diluar Bank), jangka waktu tersebut dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
4. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank berhak melakukan perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Nasabah sebelum berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada butir 3 berakhir, yaitu
 - 4.1 Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadakan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut.
 - 4.2 Transaksi keuangan yang diadakan oleh Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank.
 - 4.3 Terjadi *force majeure* sebagaimana dimaksud dalam butir XII.2 Syarat dan Ketentuan Umum ini dan/atau terjadi sebab-sebab lain yang berada di luar kendali Bank dan dalam hal ini Bank telah melakukan langkah-langkah perbaikan yang wajar sesuai kelaziman dalam praktek perbankan.
5. Dalam hal penyelesaian pengaduan secara lisan dan tertulis sebagaimana disebutkan di butir 3 tidak dapat diselesaikan oleh Bank, penyelesaian pengaduan tersebut akan diteruskan kepada pihak lain sesuai ketentuan dan prosedur Bank yang berlaku.
6. Nasabah berhak mengajukan penyelesaian sengketa melalui proses mediasi perbankan (khusus yang terkait dengan sistem pembayaran) atau melalui lembaga alternative penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan /Bank Indonesia sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

XIV. NOMOR TELEPON SELULAR DAN ELEKTRONIK MAIL (E-MAIL)

1. Nomor telepon selular dan/atau Alamat Email dan yang didaftarkan oleh Nasabah pada saat melakukan registrasi untuk Danamon Online Banking akan digunakan oleh Bank untuk

mengirimkan informasi mengenai status Transaksi Finansial yang telah dilakukan oleh Nasabah dan informasi terkait Danamon Online Banking lainnya.

2. Semua informasi terkait dengan Danamon Online Banking akan dikirimkan oleh Bank ke nomor telepon selular dan/atau Alamat Email sebagaimana dimaksud pada butir XIV.1 yang telah dikonfirmasi kebenarannya oleh Nasabah.
3. Bank tidak bertanggung jawab atas keamanan data/informasi yang dikirim kepada Bank melalui e-mail yang tidak terdapat pada Danamon Online Banking, yang tidak dalam format yang aman yang telah dan/atau akan ditentukan oleh Bank.
4. Nasabah wajib segera memberitahukan Bank jika terdapat perubahan nomor telepon selular dan/atau Alamat Email melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank dan Bank tidak bertanggung jawab atas kelalaian Nasabah jika tidak memberitahukan Bank atas perubahan nomor telepon selular dan/atau Alamat Email.
5. Bank akan melakukan pemberitahuan melalui SMS agar Nasabah segera melakukan perubahan Alamat Email pada Danamon Online Banking, apabila terjadi pengembalian e-mail sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank. Bank berhak untuk menonaktifkan pemberitahuan terkait status transaksi maupun informasi lainnya melalui e-mail apabila Nasabah tidak melakukan perubahan Alamat Email dalam batas waktu yang ditentukan.

XV. PENGAKHIRAN LAYANAN

1. Pengakhiran Danamon Online Banking dapat dilakukan oleh Nasabah dengan mengisi Formulir Layanan E-Channel yang tersedia di cabang dan Danamon Online Banking akan diakhiri pada hari kerja yang bersangkutan.
2. Nasabah menyetujui bahwa instruksi Transaksi Finansial yang telah dilakukan sebelumnya untuk transaksi yang akan dilakukan oleh Bank setelah hari penutupan Danamon Online Banking akan dibatalkan dan tidak mengikat Bank.
3. Untuk transaksi yang tunda (pending) dan jatuh tempo pada hari pengakhiran layanan tidak dapat dihentikan.

XVI. HUKUM YANG BERLAKU DAN JURISDIKSI

1. Keabsahan, penafsiran, dan pelaksanaan dari Ketentuan Umum ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di negara Republik Indonesia.
2. Hal-hal yang berkaitan dengan Ketentuan Umum ini dan segala akibatnya, Nasabah memilih domisili hukum yang tetap dan seumumnya pada Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri di tempat kantor cabang pemelihara rekening, yang demikian dengan tidak mengurangi hak Bank untuk mengajukan gugatan/tuntutan hukum kepada Nasabah di hadapan pengadilan-pengadilan lain di manapun juga di seluruh Indonesia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku

XVII. LAIN-LAIN

1. Nasabah sepakat dan setuju terhadap layanan Danamon Online Banking yang disediakan Bank kepada Nasabah berlaku syarat-syarat dan ketentuan dalam Ketentuan Umum ini.
2. Syarat dan Ketentuan Umum ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses/aplikasi Pendaftaran Danamon Online Banking dan/atau aplikasi fasilitas/Layanan perbankan untuk

masing-masing produk/layanan yang berlaku pada Bank, berikut perubahan, penambahan, dan pembaharuannya termasuk namun tidak terbatas pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Fasilitas/Layanan Perbankan PT Bank Danamon Indonesia Tbk serta Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon.

3. Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan 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 Ketentuan Umum ini, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan sebagaimana ditentukan dalam Ketentuan Umum ini. Terkait dengan hal tersebut Nasabah wajib membuat dan menandatangani dokumen yang berisikan ketentuan yang memenuhi persyaratan Bank sebagai pengganti ketentuan yang dilarang atau tidak dapat dilaksanakan tersebut.
4. Apabila pada saat permohonan ini diajukan, pemohon / 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.
5. 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 Bank. Dalam hal Nasabah bermaksud mengakhiri/menutup produk dan/atau layanan yang telah diperoleh, maka Nasabah wajib menyelesaikan seluruh kewajibannya terlebih dahulu. Dengan lewatnya waktu tersebut di atas, Nasabah setuju bahwa Bank akan menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut.
6. Keabsahan, penafsiran dan pelaksanaan dari Danamon Online Banking ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
7. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Ketentuan Umum ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi Danamon Online Banking ini.
8. Nasabah setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya diperlukan/dipersyaratkan

XVIII. PERINGATAN

Hati-hati terhadap penipuan. Pastikan Anda berhati-hati dan tidak tertipu oleh oknum-oknum yang mengatasnamakan Bank. Segala bentuk penipuan ataupun perbuatan lainnya yang dilakukan oleh pihak lain/ketiga yang dikaitkan dengan Danamon Online Banking ini berada di luar kewenangan Bank.

LAYANAN INFORMASI

Situs Web Perusahaan: www.danamon.co.id

Layanan Informasi / Keluhan 24 jam: Hello Danamon 1-500-090

Hak Cipta PT Bank Danamon Indonesia Tbk. Dilindungi Undang-undang. Terdaftar dan diawasi oleh OJK.