

## Syarat dan Ketentuan Umum Piloting Layanan D-Bank PRO

### I. DEFINISI

- A. **Automated Teller Machine (ATM)** adalah anjungan tunai mandiri yang dimiliki/dikelola oleh Bank, maupun yang dimiliki/dikelola Bank lain namun berdasarkan kerja sama dengan Bank dapat digunakan pula oleh Nasabah untuk transaksi-transaksi tertentu.
- B. **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 D-Bank PRO.
- C. **Biometric Login** adalah proses login pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile dengan menggunakan verifikasi identitas Nasabah yang melibatkan pemindaian atau analisis beberapa bagian tubuh, yaitu: *Fingerprint* dan *Face ID*.
- D. **Challenge Response / Appli 2** adalah Kode Rahasia Token berupa kode challenge yang harus dimasukkan ke dalam Software Token sesuai dengan instruksi dari Layanan D-Bank PRO berbasis website, yang secara sistem menghasilkan kode response yang harus dimasukkan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website untuk melanjutkan transaksi perbankan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan Kode Rahasia Token.
- E. **D-Cash (Tarik Tunai Tanpa Kartu)** adalah fitur layanan finansial pada menu Layanan D-Bank PRO berbasis mobile yang berfungsi untuk melakukan Transaksi Tarik Tunai tanpa kartu pada ATM Danamon yang bertanda D-Cash.
- F. **Force Majeure** adalah setiap keadaan di luar kendali wajar Bank dan Nasabah dan yang di luar perkiraan dan tidak dapat diperkirakan yang terjadi yang membuat transaksi perbankan tidak mungkin dapat dilanjutkan atau tertunda. Kejadian tersebut adalah termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - a) bencana alam, sambaran/serangan petir, gempa bumi, banjir, badai, ledakan, kebakaran dan bencana alam lainnya;
  - b) epidemi atau pemberlakuan karantina;
  - c) perang, kejahatan, terorisme, pemberontakan, huru hara, perang sipil, kerusuhan, sabotase dan revolusi;
  - d) pemogokan;
  - e) gangguan virus komputer atau sistem *Trojan Horses* atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan, *web browser*, komputer Pengguna, atau *Internet Service Provider*, dan
  - f) sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan.
- G. **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.
- H. **Kartu Debit/ATM Danamon** 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.
- I. **Kartu Kredit** adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah oleh Bank atas permohonan nasabah dalam bentuk Kartu dibawah lisensi dari VISA International atau MasterCard® yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai.
- J. **Kode Rahasia Token** adalah angka-angka dinamis yang dihasilkan oleh Software Token dengan menggunakan algoritma tertentu dan digunakan sebagai kode rahasia yang harus dimasukkan untuk melakukan Transaksi Perbankan yang memerlukan otorisasi Token pada Layanan D-Bank PRO berbasis website.
- K. **Kode Verifikasi** adalah kode rahasia yang hanya digunakan pada saat nasabah melakukan registrasi / aktivasi Layanan D-Bank PRO dan dihasilkan oleh sistem Bank dan dikirimkan melalui SMS ke nomor ponsel Nasabah yang telah terdaftar pada sistem Bank sebagai bagian dari proses validasi atas registrasi maupun aktivasi ulang melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
- L. **Layanan D-Bank PRO** adalah 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 aplikasi (mobile application) atau website dengan menggunakan jaringan internet pada telepon seluler/handphone atau computer/tablet pada situs (<https://www.dbank.co.id>)

- M. 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).
- N. MPIN (*Mobile Personal Identification Number*)** adalah kode/sandi rahasia yang digunakan Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO berbasis mobile saat melakukan otorisasi transaksi perbankan.
- O. Nasabah** adalah perorangan yang memiliki rekening di Bank dan/atau menggunakan fasilitas/layanan perbankan yang disediakan oleh Bank.
- P. OTP (*One Time Password*) / Appli 1** adalah Kode Rahasia Token yang dapat dihasilkan dari Software Token untuk kemudian dimasukkan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website untuk melanjutkan Transaksi Perbankan pada Layanan D-Bank PRO berbasis website yang memerlukan Kode Rahasia Token.
- Q. Password** adalah kode/sandi rahasia terkait dengan User ID/Alamat Email yang diperlukan Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO agar dapat mengakses dan menggunakan Layanan D-Bank PRO.
- R. Password Sementara** adalah kode/sandi rahasia yang diterima pada saat Nasabah melakukan reset Password karena lupa Password atau Password terblokir dan wajib diganti pada saat login ke Layanan D-Bank PRO.
- S. Pembayaran Nirsentuh (*contactless payment*)** adalah salah satu metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan memindai/scan sebuah barcode/QR (Quick Response) Code yang tersedia pada merchant atau dengan mengupload foto barcode/QR Code yang tersedia pada galeri perangkat handphone. Barcode/QR Code yang dapat diproses pembayarannya oleh Bank adalah barcode/QR code yang sudah memiliki Standar Nasional QR Code Pembayaran.
- T. Pemegang Kartu Debit** adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Debit.
- U. Pemegang Kartu Kredit** adalah pemilik sekaligus pengguna yang sah atas Kartu Kredit.
- V. Piloting Layanan D-Bank PRO** adalah pelaksanaan uji coba Layanan D-Bank PRO yang terbatas dalam lingkup staff internal Bank Danamon.
- W. PIN Telepon** adalah 6 (enam) angka yang dibuat oleh Nasabah untuk otorisasi permintaan informasi / transaksi melalui telepon ke Hello Danamon.
- X. 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 di kemudian hari.
- Y. Standar Nasional QR Code Pembayaran (*Quick Response Code Indonesian Standard*)** yang selanjutnya disebut QRIS adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
- Z. Software Token** adalah fungsi yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile yang dapat menghasilkan Kode Rahasia Token berupa Challenge Response maupun One Time Password (OTP) untuk dimasukkan pada layar transaksi Layanan D-Bank PRO berbasis website sebagai otorisasi transaksi sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada layar transaksi D-Bank PRO berbasis website.
- AA. Transaksi Finansial** adalah adalah transaksi melalui Layanan D-Bank PRO yang berdampak pada perubahan saldo rekening seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, belanja online, dan transaksi-transaksi lainnya sesuai ketentuan Bank.
- BB. 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
- CC. User ID / Alamat Email** adalah identitas Nasabah yang diperlukan Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO agar dapat mengakses dan menggunakan Layanan D-Bank PRO.

Definisi yang tidak diatur khusus pada Syarat dan Ketentuan Layanan D-Bank PRO ini akan berlaku definisi yang tertera pada Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan, serta Syarat dan Ketentuan Umum Keanggotaan Kartu Kredit Danamon - PT Bank Danamon Indonesia Tbk.

## **II. REGISTRASI, PENGAKTIFAN, PENGAKHIRAN DAN PENGHENTIAN LAYANAN D-BANK PRO**

1. Proses registrasi dan aktivasi Layanan D-Bank PRO harus melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
2. Nasabah yang mempunyai Kartu Debit / Kartu Kredit (utama) dapat melakukan registrasi sebagai Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO melalui mobile sesuai persyaratan yang berlaku pada Bank.
3. Registrasi Layanan D-Bank PRO hanya berlaku 1 nomor ponsel untuk 1 CIF yang dimiliki Nasabah.
4. Nasabah yang melakukan registrasi Layanan D-Bank PRO melalui mobile akan diminta untuk memasukkan data mengenai Nasabah, termasuk di dalamnya nomor kartu (Debit/Kredit) beserta PIN (untuk Kartu Debit) dan tanggal lahir (untuk Kartu Kredit) agar divalidasi oleh sistem yang berlaku pada Bank. Nasabah akan diminta untuk memasukkan Kode Verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar pada Bank. Nasabah kemudian diminta untuk memasukkan alamat email, jika alamat email Nasabah belum terdaftar pada Bank, membuat Password serta membuat MPIN yang terdiri dari 6 (enam) digit.
5. 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.
6. Nasabah akan diminta untuk melakukan aktivasi ulang pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile ketika terdapat pengembangan sistem tertentu atau jika Nasabah meminta untuk reset MPIN, dimana Nasabah akan diminta untuk memasukkan User ID/Alamat Email, Password, Kode Verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar pada Bank dan membuat MPIN baru.
7. Nasabah yang sudah pernah melakukan registrasi sebelumnya pada D- Layanan Bank PRO berbasis mobile, dapat melakukan aktivasi ulang, apabila menggunakan ponsel yang berbeda, dimana Nasabah diminta untuk memasukkan User ID/Alamat Email, Password, Kode Verifikasi yang dikirimkan ke nomor ponsel terdaftar pada Bank dan MPIN lama Nasabah.
8. Pengakhiran Layanan D-Bank PRO dapat dilakukan oleh Nasabah dengan mengisi Formulir Layanan E-Channel yang tersedia di cabang dan Layanan D-Bank PRO akan diakhiri pada hari kerja yang bersangkutan.
9. Nasabah menyetujui bahwa instruksi Transaksi Finansial yang telah dilakukan sebelumnya untuk transaksi yang akan dilakukan oleh Bank setelah hari penutupan Layanan D-Bank PRO akan dibatalkan dan tidak mengikat Bank.
10. Untuk transaksi yang tunda (pending) dan jatuh tempo pada hari pengakhiran layanan tidak dapat dihentikan.
11. Sebelum Nasabah menggunakan Layanan D-Bank PRO, Nasabah wajib membaca, mengerti, memahami dan menyetujui karakteristik, risiko dan ketentuan-ketentuan dari D-Bank PRO.

## **III. USER ID/ALAMAT EMAIL, PASSWORD, KODE RAHASIA TOKEN, KODE VERIFIKASI DAN MPIN**

1. Nasabah pengguna Layanan D-Bank PRO dapat menggunakan User ID/Alamat Email dan Password Layanan D-Bank PRO yang dimilikinya untuk mengakses D-Bank PRO berbasis mobile dan berbasis website.
2. Nasabah Pemegang Kartu Debit/ATM dan Kartu Kredit harus memasukan data yang diminta pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile untuk pembuatan User ID dan Password.
3. Kode Verifikasi akan dikirimkan oleh sistem Bank setelah proses validasi atas data dinyatakan berhasil ke nomor telepon selular Nasabah yang terdaftar pada sistem Bank.
4. Pembuatan MPIN dilakukan oleh Nasabah sendiri setelah kode aktivasi berhasil dikirimkan dan divalidasi oleh sistem Bank.
5. Setelah proses registrasi/aktivasi Layanan D-Bank PRO berhasil melalui D-Bank PRO berbasis mobile, maka fitur Software Token dapat diakses pada D-Bank PRO berbasis mobile dimana Software Token dapat menghasilkan Kode Rahasia Token yang digunakan untuk otorisasi transaksi pada Layanan D-Bank PRO berbasis website.
6. Penggunaan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN merupakan kewenangan Nasabah.
7. Nasabah wajib mengamankan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN untuk kepentingannya sendiri dengan cara antara lain :

- Melakukan penggantian Password dan MPIN secara berkala.
  - Gunakan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN dengan hati-hati agar tidak diketahui orang lain.
  - Tidak mencatat/menyimpan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN pada ponsel, benda-benda lainnya atau tempat-tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
  - Tidak memberikan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN pada orang lain termasuk kepada petugas Bank atau anggota keluarga/orang terdekat.
  - Tidak menggunakan Password dan MPIN yang mudah ditebak seperti tanggal lahir atau identitas pribadi Nasabah.
  - Tidak memberikan atau menolak terhadap penggunaan User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN yang dituntun oleh orang lain atau pihak luar atau pihak Bank.
  - Gunakan komputer/tablet/ponsel milik Nasabah sendiri dalam mengakses Layanan D-Bank PRO, jangan menggunakan komputer yang dapat diakses oleh banyak orang.
  - Waspada upaya penipuan dari oknum yang menyatakan sebagai petugas Bank melalui telepon, faks atau email, yang menanyakan data pribadi, termasuk User ID/Alamat Email, Password, Kode Rahasia Token, Kode Verifikasi dan MPIN, karena petugas Bank tidak akan pernah meminta atau menanyakan hal tersebut.
7. Apabila User ID/Alamat Email, Password dan MPIN tersebut telah diketahui oleh orang lain, Nasabah wajib segera melakukan perubahan Password atau mengajukan penutupan Layanan D-Bank PRO dan melakukan registrasi ulang, seperti halnya Nasabah melakukan registrasi pertama kali.
  8. Jika Nasabah lupa Password atau terdapat data yang berbeda misalnya no. ponsel yang memerlukan pengkinian data Nasabah, maka dapat mengunjungi Cabang Bank Danamon atau hubungi Hello Danamon.
  9. 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 sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  10. Nasabah bertanggung jawab atas seluruh instruksi Transaksi Perbankan yang dilakukannya dengan menggunakan Password dan Kode Rahasia Token untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO berbasis website atau MPIN untuk transaksi melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile termasuk segala risiko yang akan timbul.
  11. Apabila Kartu Debit/ATM Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan pada Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), Nasabah hanya dapat melakukan Transaksi Perbankan terbatas pada Layanan D-Bank PRO sampai Kartu Debit/ATM diganti dan/atau diaktifkan kembali.
  12. Nasabah disarankan untuk melakukan pencegahan dan pengamanan terhadap komputer/tablet/ponsel antara lain seperti:
    - a. Update Program Anti Virus
    - b. Update Operating System
    - c. Tindakan pencegahan mengakses website yang tidak diinginkan.
  13. Nasabah disarankan untuk tidak menggunakan wifi umum untuk mengakses situs Layanan D-Bank PRO berbasis website maupun Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
  14. Nasabah diwajibkan untuk melaporkan kepada Bank melalui Hello Danamon/Cabang Danamon jika mengetahui adanya penyalahgunaan akses Layanan D-Bank PRO oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
  15. 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 maupun Cabang Danamon, situs resmi Bank dan media lainnya yang dapat dipergunakan sebagai media pelayanan Nasabah.
  16. Nasabah tidak dapat menggunakan Password yang sama seperti sebelumnya pada saat melakukan penggantian Password pada Layanan D-Bank PRO.
  17. Layanan D-Bank PRO yang tidak digunakan (tidak aktif) oleh Nasabah dalam periode 6 (enam) bulan akan dikategorikan sebagai Layanan D-Bank PRO tidak aktif. Pengaktifan Layanan D-Bank PRO tidak aktif dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.

18. Penggunaan Password dan Kode Rahasia Token/MPIN pada Layanan D-Bank PRO memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditanda-tangani oleh Nasabah.

#### **IV. PEMBLOKIRAN LAYANAN D-BANK PRO**

1. Nasabah dengan ini mengetahui dan menyetujui, bahwa Bank berhak memblokir dan/ atau menutup akses Layanan D-Bank PRO Nasabah apabila :
  - Nasabah salah memasukkan Password/MPIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut
  - 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 Layanan D-Bank PRO yang digunakan Nasabah.
  - Nasabah telah memberikan data yang diperlukan Bank secara tidak benar/lengkap kepada Bank.
  - Nasabah tidak memenuhi atau melakukan pelanggaran terhadap Ketentuan Umum ini.
  - Permintaan dari instansi Kepolisian, Kejaksaan atau Pengadilan atau instansi lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perunda
  - Nasabah tidak melakukan pengaktifan Layanan D-Bank PRO sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank.
2. Apabila terjadi pemblokiran layanan yang dikarenakan permintaan Nasabah atau kesalahan penginputan *Password* maka Nasabah harus mengajukan *reset Password* melalui Cabang Danamon /Hello Danamon tanpa perlu melakukan registrasi ulang. Setelah melakukan reset Password, Password sementara akan dikirim oleh sistem Layanan D-Bank PRO ke nomor telepon selular yang telah terdaftar pada Bank untuk diubah dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) hari setelah menerima SMS Password Sementara
3. Namun apabila terjadi pemblokiran layanan yang dikarenakan kesalahan penginputan MPIN maka Nasabah harus mengajukan reset MPIN melalui Hello Danamon dan wajib melakukan aktivasi ulang melalui mobile.

#### **V. PENGGUNAAN SOFTWARE TOKEN**

1. Nasabah dapat mengakses Software Token setelah berhasil melakukan registrasi / aktivasi Layanan D-Bank PRO pada ponsel Nasabah.
2. Software Token akan terkunci jika Nasabah memasukkan MPIN yang salah pada Software Token sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
3. Software Token juga akan terkunci jika Nasabah memasukkan MPIN yang salah pada saat transaksi menggunakan Layanan D-Bank PRO melalui mobile atau memasukkan Kode Rahasia Token yang salah pada saat transaksi melalui website sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
4. Jika Software Token terblokir, Nasabah harus menghubungi Hello Danamon dengan menggunakan PIN Telepon untuk reset MPIN.
5. Nasabah wajib menjaga dan mengamankan ponsel Nasabah yang telah ter-install Layanan D-Bank PRO dengan Software Token yang aktif agar tidak disalahgunakan oleh orang lain.

#### **VI. PENGGUNAAN LAYANAN D-BANK PRO**

##### **A. UMUM**

1. Nasabah harus menggunakan User ID/Alamat Email dan Password/Biometric Login untuk mengakses Layanan D-Bank PRO berbasis mobile atau berbasis website. Untuk keamanan, Bank dapat meminta Nasabah untuk memasukkan Kode Rahasia Token /MPIN 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 Layanan D-Bank PRO sepanjang User ID/Alamat Email dan Password berhasil divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank.

3. Khusus Transaksi Perbankan yang menggunakan Token, Kode Rahasia Token untuk transaksi menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis web atau MPIN untuk transaksi menggunakan Layanan D-Bank PRO berbasis mobile, yang dimasukkan juga harus dapat berhasil divalidasi oleh sistem yang digunakan oleh Bank sebelum Transaksi Perbankan diproses oleh Bank.
4. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa Layanan D-Bank PRO hanya dapat digunakan untuk jenis-jenis transaksi yang telah ditentukan Bank dan Nasabah harus memenuhi persyaratan serta mematuhi limit/ batasan transaksi yang telah ditentukan oleh Bank.
5. Setiap biaya yang timbul dalam menggunakan Layanan D-Bank PRO dan/atau peralatan yang sesuai untuk dapat melakukan akses ke Layanan D-Bank PRO menjadi tanggung jawab Nasabah.
6. Jika terdapat versi baru atau versi yang berbeda dari *web browser* dan/ atau *software* dan/ atau aplikasi dan/atau *hardware* dan/atau peralatan lainnya yang tersedia untuk Layanan D-Bank PRO, 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.
7. Jika Nasabah tidak berhasil meningkatkan versi yang dapat mendukung penggunaan Layanan D-Bank PRO, maka Bank berhak menolak Transaksi Perbankan yang dilakukan oleh Nasabah. Apabila Nasabah tidak dapat mengakses seluruh atau sebagian dari fitur Layanan D-Bank PRO, Bank tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian tersebut karena tidak memenuhi ketentuan yang berlaku pada Layanan D-Bank PRO.
8. Bank dapat sewaktu-waktu menambahkan fitur dan/atau layanan melalui Layanan D-Bank PRO dan setiap penambahan fitur dan/atau layanan akan diberitahukan terlebih dulu oleh Bank melalui Layanan D-Bank PRO demikian pula Ketentuan Umum yang berlaku untuk setiap penambahan fitur dan atau layanan tersebut.
9. Bank dapat sewaktu-waktu menghentikan, membatasi, mengubah fitur dan/atau layanan melalui Layanan D-Bank PRO dan untuk itu Bank akan melakukan pemberitahuan terlebih dulu kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
10. Nasabah dengan ini menyetujui, bahwa Bank hanya melaksanakan transaksi berdasarkan instruksi Nasabah yang disampaikan melalui Layanan D-Bank PRO, namun Bank berhak menunda dan/atau membatalkan pelaksanaan Layanan D-Bank PRO antara lain :
  - Tidak tersedianya dana pada Rekening Nasabah yang terkait dengan Layanan D-Bank PRO ini ketika transaksi akan dilaksanakan oleh Bank.
  - Rekening dan/ atau Layanan D-Bank PRO Nasabah dalam status diblokir serta Kartu Debit/ATM Danamon terblokir atau Rekening Nasabah yang akan di debet telah ditutup.
  - Bank mengetahui atau memiliki cukup bukti dan/ alasan untuk menduga bahwa telah atau akan terjadi penipuan atau kejahatan transaksi.
  - Instruksi yang diberikan Nasabah bertentangan dengan peraturan perbankan dan atau perundang-undangan yang berlaku.
  - Pemblokiran rekening atas permintaan instansi yang berwenang.Setiap penundaan dan/atau pembatalan pelaksanaan Layanan D-Bank PRO akan diinformasikan melalui media komunikasi Bank.
11. Bank akan menyampaikan informasi keamanan bertransaksi secara berkala pada tampilan transaksi Layanan D-Bank PRO setelah login dilakukan oleh Nasabah dan selanjutnya Nasabah wajib membaca informasi keamanan tersebut sebelum melakukan transaksi pada fasilitas Layanan D-Bank PRO.
12. 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 D-Bank PRO.

13. D-Bank PRO seharusnya dapat diakses 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, tetapi Nasabah menyetujui dan memahami bahwa pada waktu tertentu, Layanan D-Bank PRO kemungkinan tidak dapat diakses karena dalam proses sistem perbaikan/maintenance atau hal lainnya di luar kontrol Bank namun dalam hal terjadi perbaikan atau maintenance sistem terhadap Layanan D-Bank PRO, hal ini akan diberitahukan terlebih dulu oleh Bank kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank sebelum proses maintenance sistem dilakukan.
14. Nasabah diwajibkan untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap kualitas jaringan operator penyedia layanan telpon seluler yang digunakan oleh Nasabah serta keamanan komputer/ tablet/ ponsel yang dipergunakan Nasabah pada saat mengakses Layanan D-Bank PRO dan Bank tidak bertanggung jawab atas kegagalan Transaksi Perbankan yang diakibatkan oleh hal-hal tersebut di atas.
15. Nasabah wajib memastikan bahwa perangkat elektronik yang digunakan untuk mengakses Layanan D-Bank PRO dirawat secara berkala serta bebas dari virus dan/atau piranti lunak apapun yang dapat menimbulkan gangguan terhadap sistem perangkat elektronik yang digunakan Nasabah maupun sistem Bank.
16. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon jika terdapat gangguan yang terkait dengan Transaksi Perbankan atau pertanyaan/informasi mengenai penggunaan Layanan D-Bank PRO.
17. Hak penggunaan Layanan D-Bank PRO tidak boleh dialihkan, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya, kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.
18. Apabila Kartu ATM/Debit Danamon Nasabah dinonaktifkan sesuai dengan ketentuan pada Bank (karena hilang/rusak/blokir/habis masa berlakunya), maka Nasabah hanya dapat mengakses dan menggunakan Layanan D-Bank PRO berupa transaksi antar rekening Bank Danamon, dan transaksi tertentu lainnya sesuai ketentuan Bank, sampai Kartu ATM/Debit Danamon dan/atau diaktifkan kembali.

## **B. LAYANAN TRANSAKSI NON-FINANSIAL**

1. Pelaksanaan Transaksi Non-Finansial oleh Bank tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
2. Setiap Transaksi Non Finansial yang dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO akan tercatat pada sistem Bank.

## **C. LAYANAN TRANSAKSI FINANSIAL**

1. Dalam melakukan Transaksi Finansial, Nasabah memerlukan Software Token.
2. Rekening (-Rekening) yang dapat diakses adalah Rekening (-Rekening) (sebagai sumber rekening dana) pada Bank yang terdaftar dalam 1 (satu) kode identifikasi Nasabah termasuk 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. Dalam menggunakan Layanan D-Bank PRO, 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.

5. Pada setiap Transaksi Finansial, sistem yang tersedia akan selalu melakukan konfirmasi atas setiap data/informasi yang telah dimasukkan oleh Nasabah.
6. Nasabah wajib memasukkan Kode Rahasia Token pada Layanan D-Bank PRO berbasis website dan MPIN pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile 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.
7. Setiap transaksi yang dilakukan melalui Layanan D-Bank PRO tidak dapat dibatalkan kembali dengan alasan apapun.
8. 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.
9. 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 Layanan D-Bank PRO selambat-lambatnya 1 (satu) hari kalendar sebelum tanggal efektif transaksi yang bersangkutan.
10. 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 Layanan D-Bank PRO.
11. Apabila terdapat penolakan akseptasi/retur, maka dana akan dikembalikan oleh Bank dengan mengkredit rekening asal pendebitan sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Bank setelah dipotong biaya-biaya transaksi transfer tersebut. Atas kerugian yang timbul akibat retur sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah.
12. 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.

#### **D. PEMINDAHBUKUAN (DENGAN MATA UANG YANG SAMA ATAU BERBEDA)**

1. Transaksi Pemindahbukuan ("Pindah Buku") dalam mata uang Rupiah maupun mata uang asing yang tersedia pada Bank (dalam mata uang yang sama dan mata uang yang berbeda) dapat dilakukan Nasabah selaku Pengirim (Nasabah selanjutnya disebut "Pengirim") melalui Layanan D-Bank PRO.
2. Bank akan melaksanakan perintah Pindah Buku setelah data terkait pelaksanaan Pindah Buku diterima secara lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank dan pendebitan akan dilakukan pada saat transaksi Pindah Buku dilaksanakan dan dikirimkan pada rekening Penerima.
3. Sistem Bank akan melaksanakan Pindah Buku sesuai data yang telah dimasukkan oleh Nasabah melalui Layanan D-Bank PRO termasuk mengirimkan berita-berita yang berhubungan dengan Pindah Buku dengan menggunakan kata-kata, kode atau angka yang jelas (bila ada) dengan tetap memperhatikan dan tunduk pada Peraturan Perundangan yang berlaku dan kebiasaan yang berlaku pada Bank.
4. Apabila diperlukan, Bank atas persetujuan Nasabah berhak meminta keterangan tambahan (termasuk namun tidak terbatas pada dokumen/surat terkait lainnya) dengan cara melakukan verifikasi dan konfirmasi kepada Nasabah terkait dengan Transaksi Perbankan yang dilakukan.
5. Pindah Buku Dalam Mata Uang Yang Sama (Same Currency) berlaku ketentuan sebagai berikut::
  - a. Pindah Buku Same Currency adalah transaksi pemindahbukuan uang atas instruksi Nasabah ke rekening sendiri atau Pihak lain yang ada di Bank dalam mata uang yang sama dengan rekening asal pendebitan.



- b. Pindah Buku Same Currency dapat dilakukan untuk transaksi sekarang (Immediate), mendatang (future dated) dan berkala (recurring) selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
6. Pindah Buku Dalam Mata Uang Yang Berbeda (Cross Currency) berlaku ketentuan sebagai berikut::
- a. Pindah Buku Cross Currency adalah transaksi pemindahbukuan uang atas instruksi Nasabah ke rekening sendiri atau Pihak lain yang ada di Bank dalam mata uang yang berbeda dengan rekening asal pendebitan.
  - b. Pindah buku Cross Currency dari mata uang rupiah ke mata uang asing hanya dapat dilakukan atas instruksi Nasabah ke rekening sendiri dalam CIF yang sama yang ada di Bank.
  - c. Pindah Buku Cross Currency hanya dapat dilakukan untuk transaksi sekarang (Immediate) dengan menggunakan valuta (nilai) pada hari dilakukannya transaksi, dimana dana akan didebit oleh Bank sepanjang dana yang tersedia pada rekening mencukupi.
  - d. Transaksi Pindah Buku Cross Currency hanya dapat dilakukan pada Hari Kerja Bank dengan batas waktu transaksi antara pukul 00.00 WIB - 19.00 WIB dan Nasabah setuju bahwa pelaksanaan transaksi Cross Currency tunduk pada regulasi yang berlaku termasuk bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
  - e. Transaksi Cross Currency dapat dilakukan dengan kondisi sebagai berikut :
    - i. Transaksi yang dapat dilakukan adalah :
      - a) Transaksi dari mata uang rupiah ke mata uang asing (dalam CIF yang sama).
      - b) Transaksi dari mata uang asing ke mata uang rupiah.
      - c) Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing lainnya yang tersedia pada Bank.
    - ii. Transaksi yang dilakukan pada Hari Kerja Bank dalam batas waktu transaksi akan diproses pada hari kerja yang sama. Transaksi di luar batas waktu transaksi tidak akan diproses.
    - iii. Transaksi dinyatakan berhasil apabila dana/rekening Nasabah telah didebit oleh Bank. Kurs Bank yang berlaku adalah kurs pada saat Nasabah menyetujui eksekusi transaksi melalui Layanan D-Bank PRO dengan klik tombol "Kirim".
  - f. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia, transaksi pembelian mata uang asing terhadap rupiah oleh Nasabah kepada Bank tanpa disertai Underlying Transaksi hanya dapat dilakukan paling banyak sebesar USD 25.000,00 (dua puluh lima ribu dollar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan per Nasabah.
  - g. Batas pembelian mata uang asing terhadap rupiah tanpa disertai Underlying Transaksi ini memperhitungkan seluruh transaksi pembelian mata uang asing terhadap rupiah yang dilakukan oleh Nasabah pada seluruh channel Bank. Jika Nasabah telah mencapai batas maksimum pembelian mata uang asing terhadap rupiah tersebut, maka Nasabah dapat melakukan transaksi pembelian mata uang asing terhadap rupiah melalui cabang dengan mengikuti ketentuan mengenai transaksi mata uang asing terhadap rupiah, antara lain dengan melampirkan Underlying Transaksi.
7. Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk :
- a. menolak melaksanakan perintah pemindahbukuan jika Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait perintah pemindahbukuan dan/atau Pengirim menolak memberikan informasi lainnya yang dibutuhkan (sesuai prosedur yang berlaku pada Bank) atau karena dana tidak cukup tersedia atau karena rekening tidak aktif termasuk namun tidak terbatas jika Nasabah melakukan pemindahbukuan yang melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo rekening Nasabah menjadi debet (overdraft/cerukan) tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah terjadi debet (overdraft/cerukan) maka Nasabah setuju dan bersedia membayar bunga overdraft sesuai ketentuan yang berlaku;
  - b. menolak transaksi pemindahbukuan akibat dari rekening baik pengirim maupun penerima terblokir karena terdapat permintaan dari otoritas yang berwenang (antara lain: PPATK atau instansi lain yang berwenang) dan/atau aparat penegak hukum sesuai regulasi yang berlaku atau berdasarkan penetapan/putusan pengadilan;

- c. membebankan biaya sehubungan dengan pelaksanaan pemindahbukuan oleh Bank, maupun biaya-biaya lainnya yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan perintah pemindahbukuan. Dan biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebankan sesuai dengan perintah Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
  - d. merubah Ketentuan Umum terkait Pemindahbukuan dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
8. Pengirim dengan ini setuju bahwa perintah transfer yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Pengirim pada saat Bank menerima perintah transfer tersebut dan perintah transfer tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.
  9. Pengirim setuju dan dengan ini menjamin serta membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pengirim sendiri maupun Penerima), serta dari tanggung-jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau resiko yang timbul, baik karena :
    - a. kelalaian Pengirim dalam melengkapi perintah pemindahbukuan;
    - b. adanya penolakan oleh Bank sebagaimana yang telah disebutkan di atas;
    - c. setiap penurunan nilai nominal yang ditransaksikan karena pajak atau pungutan atau depresiasi; atau
    - d. ketidak-tersediaan mata uang yang diinstruksikan untuk ditransfer karena pembatasan konversi atau transfer, adanya permintaan/pelaksanaan kekuasaan militer atau perebutan kekuasaan, tindakan perang atau pemogokan sipil atau sebab lainnya yang berada di luar kendali Bank.
  10. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Ketentuan-ketentuan Umum Pemindahbukuan ini, Pengirim dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada peraturan perundangan yang berlaku di negara Republik Indonesia, serta semua peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan transaksi pemindahbukuan, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari, serta kelaziman dalam praktek perbankan.

#### **E. TRANSFER RUPIAH ANTAR BANK (IBFT ONLINE – SKN ) & Pembayaran**

1. Definisi untuk transfer dana adalah sebagai berikut :
  - a. Pengirim (sender) adalah Pengirim Asal, Penyelenggara Pengirim Asal, dan semua Penyelenggara Penerima yang menerbitkan Perintah transfer dana.
  - b. Pengirim Asal adalah Pihak yang pertama kali mengeluarkan perintah transfer dana.
  - c. Penyelenggara Pengirim adalah Penyelenggara Pengirim Asal dan/atau Penyelenggara Penerima yang mengirimkan Perintah Transfer Dana.
  - d. Penyelenggara Pengirim Asal adalah Penyelenggara yang menerima Perintah Transfer Dana dari Pengirim Asal untuk membayarkan atau memerintahkan kepada Penyelenggara lain untuk membayar sejumlah Dana tertentu kepada Penerima.
  - e. Penyelenggara Penerima adalah Penyelenggara Pengirim Asal, Penyelenggara Penerima dan/atau Penyelenggara Penerima Akhir yang menerima Perintah transfer dana, termasuk bank sentral dan Penyelenggara lain yang menyelenggarakan kegiatan penyelesaian pembayaran antar-Penyelenggara.
  - f. Penyelenggara Penerima adalah Penyelenggara Penerima selain Penyelenggara Pengirim Asal dan Penyelenggara Penerima Akhir.
  - g. Penyelenggara Penerima Akhir adalah Penyelenggara yang melakukan pembayaran atau menyampaikan dana hasil transfer kepada Penerima.
  - h. Penerima (Beneficiary) adalah pihak yang disebut dalam perintah transfer dana untuk menerima dana hasil transfer.
  - i. SKN adalah proses transfer dengan tujuan ke rekening bank lain di Indonesia dalam mata uang Rupiah, melalui media SKN atau Bank pelaksana Kliring.
  - j. Transfer Online melalui jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA adalah transfer dana secara online ke bank/institusi lain yang termasuk dalam anggota ATM Bersama/Alto/PRIMA melalui suatu perusahaan switching dalam mata uang Rupiah, dimana dana akan diterima secara langsung pada rekening penerima.
2. Transaksi Pengiriman Uang (Transfer) dalam mata uang Rupiah dapat dilakukan Nasabah selaku Pengirim melalui Layanan D-Bank PRO.

3. Bank akan melaksanakan perintah transfer setelah data terkait pelaksanaan transfer diterima secara lengkap dan benar, dana yang tersedia pada rekening cukup tersedia dan telah efektif serta memenuhi ketentuan perundangan yang berlaku dan selanjutnya Bank akan melaksanakan pengaksepan perintah transfer pada saat Bank telah berhasil mendebet rekening Pengirim pada Bank.
4. Apabila diperlukan, Bank atas persetujuan Nasabah berhak meminta keterangan tambahan (termasuk namun tidak terbatas pada dokumen/surat terkait lainnya) dengan cara melakukan verifikasi dan konfirmasi kepada Nasabah terkait dengan transaksi.
5. Sistem Bank akan melaksanakan transfer dana sesuai data yang telah diinput oleh Nasabah selaku Pengirim melalui Layanan D-Bank PRO termasuk mengirimkan berita-berita yang berhubungan dengan transfer dana dengan menggunakan kata-kata, kode atau angka yang jelas (bila ada) dengan tetap memperhatikan dan tunduk pada Peraturan Perundangan yang berlaku dan prosedur Bank.
6. Transfer Dalam Rupiah (SKN/Online Melalui Jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA):
  - a. Transaksi transfer dalam Rupiah dapat dilakukan dengan menggunakan sistem layanan SKN (Sistem Kliring Nasional) atau secara Online melalui jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA.
  - b. Transaksi yang dilakukan di luar batas waktu transaksi untuk jenis layanan SKN akan diproses dan didebit pada hari kerja berikutnya, sedangkan untuk jenis layanan Online melalui jaringan ATM Bersama/Alto/PRIMA, transaksi dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
7. Bank berhak untuk dan dengan ini diberi wewenang/kuasa penuh untuk mengambil tindakan-tindakan yang lazim berdasarkan ketentuan ini, antara lain: mempergunakan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima Akhir, dan/atau melaksanakan transfer dari tempat yang ditentukan oleh Bank dalam hal terjadi gangguan pada sistem operasional Bank, serta melakukan konfirmasi dengan pihak terkait.
8. Nasabah selaku Pengirim dengan ini setuju bahwa perintah transfer yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Pengirim pada saat Bank menerima perintah transfer tersebut dan perintah transfer tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.
9. Nasabah selaku Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
  - a. menolak melaksanakan perintah transfer jika Nasabah selaku Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait perintah transfer dan/atau Nasabah selaku Pengirim menolak memberikan informasi lainnya yang dibutuhkan (sesuai prosedur yang berlaku pada Bank) atau karena dana tidak cukup tersedia atau karena rekening tidak aktif termasuk jika Nasabah selaku Pengirim melakukan transfer yang melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo rekening Nasabah selaku Pengirim menjadi debet (overdraft/cerukan) tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah terjadi debet (overdraft/cerukan) maka Nasabah setuju dan bersedia membayar bunga overdraft sesuai ketentuan yang berlaku;
  - b. membatalkan transaksi transfer atau menghentikan sementara/menunda atau memblokir atau meretur transaksi transfer jika terdapat permintaan dari otoritas yang berwenang (antara lain: PPATK atau instansi lain yang berwenang) dan/atau aparat penegak hukum sesuai regulasi yang berlaku atau melakukan pembatalan perintah transfer berdasarkan penetapan/putusan pengadilan;
  - c. memberikan data Nasabah selaku Pengirim terkait transaksi transfer jika terdapat permintaan dari Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima Akhir;
  - d. membebaskan biaya sehubungan dengan pelaksanaan transfer oleh Bank, antara lain biaya transfer, faksimili, teleks dan/atau komisi, jasa-jasa Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima akhir maupun biaya-biaya lainnya yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan/pembatalan perintah transfer. Dan biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebankan sesuai dengan perintah Nasabah selaku Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
  - e. melakukan pendebitan kembali atas perintah transfer dana jika pendebitan rekening di awal tidak berhasil dilakukan oleh karena proses sistem terputus atau

- kerusakan sistem lainnya, dimana dana telah berhasil dikreditkan ke rekening Penerima atau diteruskan ke Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir;
- f. merubah Ketentuan Umum Transfer dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
10. Dalam hal terdapat penolakan akseptasi atau retur, Pengirim dengan ini setuju bahwa dana akan dikembalikan oleh Bank kepada Pengirim sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada Bank dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
  11. Pengirim bertanggung jawab atas segala kewajiban, tuntutan, gugatan dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pengirim sendiri maupun Penerima), serta bertanggung-jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau risiko yang timbul karena:
    - a. kelalaian Pengirim dalam melengkapi perintah transfer;
    - b. transfer terlambat atau tidak diterima atau ditolak oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir karena Pengirim telah lalai/keliru dalam memberikan perintah transfer atau karena alasan apapun di luar kendali Bank (termasuk namun tidak terbatas pada terjadinya kerusakan/cacat/kesalahan/gangguan/kekurangan/kehilangan dalam pengiriman perintah transfer maupun berita baik yang disampaikan melalui faksimili, teleks, swift, atau media lainnya, ataupun karena kesalahan yang dilakukan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir);
    - c. instruksi yang dikirimkan Bank tidak dijalankan/ditunda oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir kecuali terdapat hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh Bank sesuai dengan regulasi yang berlaku;
    - d. terjadi penghentian sementara atau penundaan atau pemblokiran atau retur sesuai ketentuan regulasi yang berlaku;
    - e. adanya pembatalan perintah transfer oleh Pengirim;
    - f. setiap penurunan nilai nominal yang ditransaksikan karena pajak atau pungutan atau depresiasi; atau
    - g. ketidak-tersediaan mata uang yang diinstruksikan untuk ditransfer karena pembatasan konversi atau transfer, adanya permintaan/pelaksanaan kekuasaan militer atau perebutan kekuasaan, tindakan perang atau pemogokan sipil atau sebab lainnya yang berada di luar kendali Bank.
  12. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Ketentuan-ketentuan Umum Transfer ini, Pengirim dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada peraturan perundangan yang berlaku di negara Republik Indonesia, serta semua peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan transaksi transfer, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari, serta kelaziman dalam praktek perbankan.

#### **F. TRANSFER DANA DALAM VALUTA ASING KE BANK LAIN (DENGAN MATA UANG ASING YANG SAMA DAN/ATAU MATA UANG ASING YANG BERBEDA)**

1. Definisi untuk transfer dana dalam valuta asing ke Bank adalah sebagai berikut:
  - a. Pengirim (sender) adalah Pengirim Asal, Penyelenggara Pengirim Asal, dan semua Penyelenggara Penerus yang menerbitkan Perintah transfer dana.
  - b. Pengirim Asal adalah Pihak yang pertama kali mengeluarkan perintah transfer dana.
  - c. Penyelenggara Pengirim adalah Penyelenggara Pengirim Asal dan/atau Penyelenggara Penerus yang mengirimkan Perintah Transfer Dana.
  - d. Penyelenggara Pengirim Asal adalah Penyelenggara yang menerima Perintah Transfer Dana dari Pengirim Asal untuk membayarkan atau memerintahkan kepada Penyelenggara lain untuk membayar sejumlah Dana tertentu kepada Penerima.
  - e. Penyelenggara Penerima adalah Penyelenggara Pengirim Asal, Penyelenggara Penerus dan/atau Penyelenggara Penerima Akhir yang menerima Perintah transfer dana, termasuk bank sentral dan Penyelenggara lain yang menyelenggarakan kegiatan penyelesaian pembayaran antar-Penyelenggara.

- f. Penyelenggara Penerus adalah Penyelenggara Penerima selain Penyelenggara Pengirim Asal dan Penyelenggara Penerima Akhir.
  - g. Penyelenggara Penerima Akhir adalah Penyelenggara yang melakukan pembayaran atau menyampaikan dana hasil transfer kepada Penerima.
  - h. Penerima (Beneficiary) adalah pihak yang disebut dalam perintah transfer dana untuk menerima dana hasil transfer.
2. Bank akan melaksanakan perintah transfer setelah data terkait pelaksanaan transfer diterima secara lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.
3. Transfer yang menggunakan mata uang asing (valas) mengikuti ketentuan kurs yang berlaku pada Bank pada saat transaksi dilaksanakan.
4. Dalam hal transfer dilakukan dalam mata uang asing yang berbeda dengan mata uang rekening pendebet, maka akan dilakukan jual/beli ke dalam mata uang rupiah terlebih dahulu, dan selanjutnya akan dilakukan jual/beli ke mata uang asing rekening yang menjadi tujuan transfer.
5. Sistem Bank akan melaksanakan transfer dana sesuai data yang telah diinput oleh Nasabah (Pengirim) melalui D-Bank PRO termasuk mengirimkan berita-berita yang berhubungan dengan transfer dana dengan menggunakan kata-kata, kode atau angka yang jelas (bila ada) dengan tetap memperhatikan dan tunduk pada Peraturan Perundangan yang berlaku dan kebiasaan yang berlaku pada Bank.
6. Transaksi transfer dalam mata uang asing (Remittance) berlaku ketentuan sebagai berikut:
  - a. Jenis layanan transaksi transfer dalam valas hanya dapat dilakukan untuk transaksi sekarang (Immediate) dengan menggunakan valuta (nilai) pada hari dilakukannya transaksi, dimana dana akan didebit oleh Bank sepanjang dana yang tersedia pada rekening mencukupi dan pendebitan akan dilakukan pada saat transaksi transfer dana dilaksanakan dan dikirimkan pada rekening Penerima.
  - b. Jenis transaksi transfer dalam valas yang dapat dilakukan adalah:
    - Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing dengan mata uang yang sama.
    - Transaksi dari mata uang asing ke mata uang asing lainnya dengan mata uang yang berbeda yang tersedia pada Bank.
  - c. Transaksi antara mata uang rupiah terhadap mata uang asing tidak diperkenankan.
  - d. Transaksi transfer dalam valas hanya dapat dilakukan pada Hari Kerja Bank dengan batas waktu transaksi antara pukul 09.00 WIB - 15.00 WIB dan Nasabah setuju bahwa pelaksanaan transaksi yang terkait dengan Valas tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta Nasabah bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
  - e. Transaksi transfer dalam valas yang dilakukan dalam batas waktu transaksi akan diproses pada hari kerja yang sama. Transaksi di luar batas waktu transaksi tidak dapat dilakukan.
7. Bank berhak untuk dan dengan ini diberi wewenang/kuasa penuh untuk mengambil tindakan-tindakan yang lazim berdasarkan ketentuan Bank, antara lain : menggunakan Bank Koresponden, Agen atau Sub Agen, dan/atau melaksanakan Transfer dari tempat yang ditentukan oleh Bank dalam hal terjadi gangguan pada sistem operasional Bank.
8. Pengirim dengan ini setuju bahwa perintah transfer yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Pengirim pada saat Bank menerima perintah transfer tersebut dan perintah transfer tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.
9. Dalam hal terdapat penolakan akseptasi atau retur, Nasabah/Pengirim dengan ini setuju bahwa dana akan dikembalikan oleh Bank dengan mengkredit rekening asal pendebitan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
10. Pelaksanaan transfer dana tunduk pada Ketentuan/Peraturan Perundangan yang berlaku dari Negara Bank Pembayar dimana pembayaran akan dilaksanakan, termasuk namun tidak terbatas pada Ketentuan Pembatasan Pertukaran Valuta dari Pemerintah atau pembatasan lainnya yang berlaku di D-Bank PRO pada saat Perintah Bayar diterima Bank.
11. Apabila diperlukan, Bank atas persetujuan Nasabah berhak meminta keterangan tambahan (termasuk namun tidak terbatas pada dokumen/surat terkait lainnya) dengan cara melakukan verifikasi dan konfirmasi kepada Nasabah terkait dengan transaksi.

12. Bank berhak menghentikan atau membatalkan transaksi transfer dalam valas Nasabah apabila Nasabah tidak memenuhi Ketentuan Pembatasan Pertukaran valuta dari Pemerintah dan/atau pembatasan lainnya dan/atau Ketentuan Pemerintah/Perbankan lainnya yang terkait dengan transaksi yang berlaku di D-Bank PRO pada saat perintah bayar dilaksanakan.
13. Pengirim dengan ini setuju untuk memenuhi persyaratan/prosedur yang berlaku untuk transaksi transfer, termasuk menginput informasi tambahan sehubungan kegiatan lalu lintas devisa sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia atau instansi lain yang berwenang, apabila nominal transaksi transfer keluar (outgoing transfer) dalam valuta asing diatas USD 10.000,00 (sepuluh ribu dollar Amerika Serikat) atau ekuivalen atau jumlah-jumlah yang ditentukan dalam regulasi yang berlaku. Dan pengirim dengan ini menjamin bahwa setiap data dan keterangan/informasi yang telah diinput adalah benar, lengkap dan sah.
14. Pengirim dengan ini setuju bahwa Bank berwenang penuh untuk:
  - a. menolak melaksanakan perintah transfer dana jika Pengirim menolak untuk melengkapi data terkait perintah transfer dana dan/atau Pengirim menolak memberikan informasi lainnya yang dibutuhkan (sesuai prosedur yang berlaku pada Bank) atau karena dana tidak cukup tersedia atau karena rekening tidak aktif termasuk namun tidak terbatas jika Nasabah melakukan transfer dana yang melampaui jumlah saldo kredit yang mengakibatkan saldo rekening Nasabah menjadi debet (overdraft/cerukan) tanpa fasilitas kredit yang telah disetujui Bank secara tertulis dan dokumentasi kredit yang dipersyaratkan telah dilengkapi sebelum transaksi dilakukan dan apabila dalam kondisi tertentu rekening Nasabah terjadi debet (overdraft/cerukan) maka Nasabah setuju dan bersedia membayar bunga overdraft sesuai ketentuan yang berlaku
  - b. membatalkan transaksi transfer dana atau menghentikan sementara/menunda atau memblokir atau meretur transaksi transfer dana jika terdapat permintaan dari otoritas yang berwenang (antara lain : PPAK atau instansi lain yang berwenang) dan/atau aparat penegak hukum sesuai regulasi yang berlaku atau melakukan pembatalan perintah transfer dan/atau transfer berdasarkan penetapan/putusan pengadilan;
  - c. menolak pelaksanaan transfer dana jika Penyelenggara Penerima tidak bersedia melaksanakan perintah transfer atau menunda pengkreditan jika terkait dengan aturan/regulasi di negara Penyelenggara Penerima Akhir (misal : adanya ketentuan pembatasan transaksi atau devisa) atau Penerima belum memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh regulasi atau Penyelenggara Penerima Akhir; memberikan data Pengirim terkait transaksi transfer jika terdapat permintaan dari Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima Akhir;
  - d. membebaskan biaya sehubungan dengan pelaksanaan transfer oleh Bank, antara lain biaya transfer, faksimili, telex dan/atau komisi, jasa-jasa Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima Akhir, biaya retur maupun biaya-biaya lainnya yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan/pembatalan perintah transfer. Dan biaya tersebut sepenuhnya disetujui untuk dibebaskan sesuai dengan perintah Pengirim. Jumlah dan pelaksanaan pembayaran tersebut akan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank;
  - e. merubah Ketentuan Umum transfer dana dan perubahan tersebut akan diberitahukan sesuai prosedur yang berlaku pada Bank.
15. Pengirim setuju dan dengan ini menjamin serta membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pengirim sendiri maupun Penerima), serta dari tanggung-jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau resiko yang timbul, baik karena:
  - a. kelalaian Pengirim dalam melengkapi perintah transfer dana;
  - b. transfer terlambat atau tidak diterima atau ditolak oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerima Akhir karena Pengirim telah lalai/keliru dalam memberikan perintah transfer atau karena ada pembatasan devisa atau karena alasan apapun di luar kendali Bank (termasuk namun tidak terbatas pada terjadinya kerusakan/cacat/kesalahan/gangguan/kekurangan/kehilangan dalam pengiriman

- perintah transfer maupun berita baik yang disampaikan melalui faksimili, teleks, swift, BI-RTGS, atau media lainnya, ataupun karena kesalahan yang dilakukan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir);
- c. instruksi yang dikirimkan Bank tidak dijalankan/ditunda oleh Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir meskipun Bank sendiri yang mengambil inisiatif untuk menggunakan Penyelenggara Penerima/Penyelenggara Penerus/Penyelenggara Penerima Akhir tersebut;
  - d. terjadi penghentian sementara atau penundaan atau pemblokiran atau retur sesuai ketentuan regulasi yang berlaku;
  - e. melakukan pengkreditan dana kembali ke rekening Pengirim jika terjadi retur transfer dari Bank Penerima dan segala kerugian yang timbul akibat retur sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah;
  - f. adanya pembatalan perintah transfer oleh Pengirim.
  - g. Setiap penurunan nilai nominal yang ditransaksikan karena pajak atau pungutan atau depresiasi; atau
  - h. Ketidak-tersediaan mata uang yang diinstruksikan untuk ditransfer karena pembatasan konversi atau transfer, adanya permintaan/pelaksanaan militer atau perebutan kekuasaan, tindakan perang atau pemogokan sipil atau sebab lainnya yang berada diluar kendali Bank.
16. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Ketentuan-ketentuan Umum Transfer ini, Pengirim dengan ini menyatakan tunduk dan terikat pada peraturan perundangan yang berlaku di negara Republik Indonesia, serta semua peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan transaksi transfer dana dan/atau transfer, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan di kemudian hari, serta kelaziman dalam praktek perbankan.

#### **G. TARIK TUNAI TANPA KARTU DI ATM DANAMON (D-CASH)**

1. Nasabah harus melakukan reservasi terlebih dahulu melalui menu Tarik Tunai Tanpa Kartu untuk dapat melakukan Transaksi Tarik Tunai tanpa kartu pada ATM Danamon. Adapun masa reservasi Tarik Tunai Tanpa Kartu adalah maksimal 2 Jam
2. Nasabah wajib memilih nominal jumlah penarikan dan memasukkan nomor ponsel tujuan pemilik yang akan melakukan penarikan tunai (Nasabah maupun pihak ketiga). Bank akan menampilkan bukti reservasi yang dilakukan oleh Nasabah; dimana tercantum informasi bahwa transaksi berhasil, nomor ponsel, nominal, nomor token, & nomor referensi transaksi.
3. Setiap reservasi yang dilakukan Nasabah memiliki masa berlaku tertentu untuk dapat dilakukan penarikan tunai di ATM Danamon dan hal tersebut diinformasikan melalui catatan kaki (footer notes) pada bukti reservasi.
4. Nasabah wajib menjaga kerahasiaan atas pilihan nominal jumlah penarikan dan pascode-nya sewaktu ingin melakukan tarik tunai tanpa kartu di ATM Danamon.
5. Nasabah mengetahui dan menerima risiko yang timbul akibat kelalaian Nasabah di dalam merahasiakan nomor ponsel, pilihan nominal jumlah penarikan, dan nomor token.
6. Nasabah harus memasukkan kombinasi data berupa nomor token, nomor ponsel, dan nominal penarikan pada layar ATM Danamon.
7. Nasabah harus melakukan reservasi ulang apabila :
  - o dana pada rekening tidak mencukupi
  - o masa berlaku reservasi telah terlewatkan (2 jam)
8. Untuk setiap transaksi tarik tunai tanpa kartu yang berhasil melalui ATM Danamon maka Nasabah akan menerima resi/struk penarikan tunai tanpa kartu dan dana akan langsung terdebit pada rekening sumber penodebetan. Atas transaksi yang berhasil, Nasabah akan memperoleh konfirmasi atas transaksi tersebut dan pihak ketiga juga akan memperoleh informasi bahwa terdapat transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu yang dimilikinya dan bersifat private (hanya dapat dibaca oleh Nasabah dan Pihak Ketiga).
9. Pembatalan reservasi dapat dilakukan oleh Nasabah melalui menu Tarik Tunai Tanpa Kartu dengan memilih Pembatalan Tarik Tunai Tanpa Kartu dan konfirmasi dengan memasukkan MPIN.
10. Nasabah harus melakukan pembatalan reservasi dan melakukan reservasi ulang apabila ingin melakukan perubahan pilihan nominal jumlah penarikan.

11. Pemberian informasi atas keberhasilan reservasi tarik tunai atau sebaliknya kepada Nasabah dapat disampaikan oleh Bank (dalam hal ini Cabang dan Hello Danamon; hal ini berkaitan dengan konfirmasi yang terlambat/tidak diterima oleh Nasabah pada saat melakukan transaksi ini.
12. Untuk transaksi tarik tunai tanpa kartu hanya dapat dilakukan pada ATM Danamon yang memiliki tanda khusus baik berupa stiker maupun tanda khusus lainnya yang diletakkan pada ATM tersebut.
13. Segala risiko yang timbul akibat kelalaian Nasabah di dalam merahasiakan transaksi ini menjadi tanggung jawab Nasabah.
14. Nasabah telah mengetahui dan menerima risiko serta konsekuensi atas kondisi-kondisi tertentu yang mengakibatkan transaksi tidak dapat dilakukan terutama berkaitan dengan Transaksi Tarik Tunai tanpa kartu di ATM Danamon seperti dana tidak mencukupi, salah melakukan penginputan data, dan melewati batas waktu transaksi yang telah ditetapkan oleh Bank.
15. Nasabah bersedia menyampaikan nomor token kepada penerima dana dengan cara yang dianggap aman.

#### **H. PEMBAYARAN NIRSENTUH (CONTACTLESS PAYMENT)**

1. Nasabah dapat melakukan transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) dalam mata uang Rupiah melalui menu QR yang terdapat pada Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
2. Nasabah wajib memindai/scan barcode/QR Code atau mengupload foto barcode/QR Code untuk melakukan transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment).
3. Bank akan melaksanakan perintah pembayaran setelah data terkait pelaksanaan pembayaran diterima secara lengkap dan benar, dana yang tersedia pada rekening cukup tersedia dan telah efektif serta memenuhi ketentuan perundangan yang berlaku dan selanjutnya Bank akan melaksanakan pengaksepan perintah pembayaran pada saat Bank telah berhasil mendebet rekening Pengirim pada Bank.
4. Sistem Bank akan melaksanakan pembayaran sesuai data yang berasal dari barcode/QR Code yang telah dipindai/scan atau diupload oleh Nasabah melalui Layanan D-Bank PRO berbasis mobile.
5. Transaksi Pembayaran Nirsentuh (Contactless Payment) dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
6. Nasabah dengan ini setuju bahwa perintah pembayaran yang telah dijalankan oleh Bank secara otomatis mengikat Nasabah pada saat Bank menerima perintah pembayaran tersebut dan perintah pembayaran tersebut tidak dapat dibatalkan/diubah dengan alasan apapun.

#### **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 per hari adalah sesuai dengan ketentuan pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.
3. Limit Transaksi Finansial Layanan D-Bank PRO merupakan limit yang terpisah dari limit layanan e-channel lainnya dengan tetap memperhatikan limit keseluruhan layanan e-channel yang ditetapkan oleh Bank dan dapat dilihat pada media yang tersedia pada 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.

#### **VIII. KETENTUAN TARIF**

1. Ketentuan tarif yang tersedia pada Layanan D-Bank PRO dapat berubah sewaktu-waktu dan akan disampaikan terlebih dulu kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.



## **IX. BIAYA (-BIAYA) DAN DENDA**

1. Nasabah berkewajiban untuk membayar biaya-biaya (antara lain pada: biaya-biaya sehubungan dengan layanan yang dikehendaki Nasabah misalnya biaya transfer ke bank lain, biaya pembayaran, dll) 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 pada Bank yang dapat dilihat melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank.

## **X. KUASA**

1. Nasabah dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk (i) mendebit Rekening atau rekening Nasabah lainnya untuk pembayaran biaya Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial dan/atau biaya-biaya terkait dengan Layanan D-Bank PRO; (ii) melakukan pemblokiran atau membuka blokir atas sejumlah dana sesuai dengan Transaksi Finansial pada Rekening atau rekening Nasabah lainnya pada Bank Danamon
2. Kuasa yang diberikan Nasabah dalam Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Nasabah menggunakan Layanan D-Bank PRO 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 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. LARANGAN**

1. Hak penggunaan Layanan D-Bank PRO tidak boleh dialihkan dengan alasan apapun juga, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya, kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank. Nasabah bertanggung jawab atas segala bentuk penyalahgunaan Layanan D-Bank PRO termasuk baik Transaksi Finansial maupun Transaksi Non Finansial.
2. Nasabah dilarang memberitahukan secara apapun kepada siapapun dan dengan cara apapun juga terkait Password, Kode Verifikasi, Kode Rahasia Token dan MPIN, serta keterangan, dokumen dan apapun yang diterima Nasabah, selama dan setelah penggunaan Layanan D-Bank PRO berlangsung.
3. Nasabah mengetahui dan dengan ini menyetujui bahwa tiap-tiap pelanggaran atas ketentuan sebagaimana dimaksud pada butir mengenai Larangan XI angka 1 dan 2. Ketentuan Umum ini menimbulkan hak bagi Bank untuk menghentikan/ mengakhiri Layanan D-Bank PRO yang telah digunakan Nasabah dengan pemberitahuan terlebih dahulu.

## **XII. PERNYATAAN DAN JAMINAN**

1. Nasabah menyatakan dan menyetujui bahwa instruksi-instruksi yang diberikan Nasabah kepada Bank untuk melaksanakan Transaksi Perbankan melalui Layanan D-Bank PRO yang pelaksanaannya memerlukan/menggunakan User ID/Email, Password, Kode Rahasia Token dan MPIN 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 setuju bahwa setiap instruksi dari Nasabah kepada Bank melalui Layanan D-Bank PRO untuk melaksanakan Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial berdasarkan adalah benar, lengkap, tepat, sah dan mengikat Nasabah, serta dapat berfungsi sebagai alat bukti yang kuat dan sempurna atas permohonan melaksanakan Transaksi Finansial dan/atau Transaksi Non Finansial melalui Layanan D-Bank PRO dari Nasabah di muka Pengadilan.
3. Nasabah dengan ini menyatakan dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk mencatat/merekam setiap instruksi Nasabah yang disampaikan melalui Layanan D-Bank PRO, dan bukti instruksi dan/atau percakapan tersebut (baik dalam bentuk bukti transaksi, dan/atau tape/cartidge, dan/atau salinan atas bukti-bukti tersebut) disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat.

4. Nasabah mengakui telah mengetahui dan memahami prosedur Transaksi Perbankan melalui Layanan D-Bank PRO memiliki risiko yang mungkin timbul antara lain :
  - a. Penyalahgunaan Layanan D-Bank PRO karena kelalaian/kekeliruan di dalam memasukkan data/instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain :
    - i. Terjadinya transaksi-transaksi yang mungkin timbul oleh Nasabah dan dinyatakan dilakukan oleh orang lain yang tidak berhak;
    - ii. Data Nasabah dipergunakan oleh pihak lain yang tidak berhak;
    - iii. User ID/Email, Password, Kode Rahasia Token dan MPIN diketahui oleh orang lain termasuk keluarga.
  - b. Terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data Transaksi Perbankan pada Layanan D-Bank PRO dan/atau eksekusi transaksi yang instruksinya disampaikan melalui Layanan D-Bank PRO yang antara lain disebabkan oleh: *force majeure*, dilakukannya perbaikan atau pemasangan atau penggunaan Layanan D-Bank PRO yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Ketentuan Umum ini maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank.
  - c. Adanya gangguan dari pihak-pihak yang berusaha melakukan tindakan penyusupan untuk merusak data atau pihak ketiga lainnya yang beritikad tidak baik.
  - d. Kerusakan yang terjadi pada perangkat keras dan perangkat lunak dari industri ponsel serta dari operator selular, gangguan virus dan komponen-komponen yang membahayakan lainnya.
5. Bank bertanggungjawab atas kelancaran operasional sistem yang dikelola oleh Bank, dan Nasabah setuju bahwa kegagalan pada sistem dan/atau sarana komunikasi yang disebabkan oleh hal-hal di luar kendali Bank atau gagalnya sistem karena Nasabah tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku untuk masing-masing Layanan menjadi risiko dan tanggung jawab Nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, Nasabah setuju dan dengan ini memberikan kuasa Bank untuk melakukan koreksi atas Rekening Nasabah yang terkait dengan Transaksi Perbankan yang dilakukan Nasabah dan apabila pada saat koreksi 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.
6. Bank mempunyai kewenangan secara mutlak untuk menerima atau menolak instruksi dari Nasabah melalui Layanan D-Bank PRO. Apabila instruksi dijalankan oleh Bank, maka Nasabah dengan ini setuju bahwa bukti mutasi pada Rekening (selain bukti transaksi lainnya yang dimiliki Bank dan/atau diterbitkan oleh pihak terkait) diakui sebagai bukti yang valid/sah dan mengikat bagi Nasabah yang membuktikan secara nyata bahwa Bank telah melaksanakan instruksi yang diminta Nasabah.
7. Nasabah memahami adanya risiko tidak terlaksananya instruksi yang disebabkan oleh peristiwa di luar kekuasaan Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegagalan sistem jaringan, jalur komunikasi atau fasilitas komputer Bank.
8. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Layanan D-Bank PRO dan Nasabah telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan Layanan D-Bank PRO, termasuk manfaat, resiko, dan biaya-biaya yang melekat pada D-Bank PRO.
9. Nasabah menyatakan telah menerima, membaca dan memahami Ketentuan Umum ini dan setuju untuk mengikatkan diri dan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang dicantumkan di dalamnya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan layanan Transaksi Perbankan melalui media elektronik termasuk Layanan D-Bank PRO. Dengan memberikan persetujuan pada aplikasi Layanan D-Bank PRO melalui mobile atau website, Nasabah menyatakan bahwa Nasabah memiliki kewenangan dan kapasitas untuk menerima, mengerti dan menyetujui Ketentuan Umum ini yang dengan ini dinyatakan benar, sah dan berlaku secara hukum serta dapat dilaksanakan.
10. Nasabah menyatakan bahwa Nasabah setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya apabila diperlukan/ dipersyaratkan oleh Bank Danamon sehubungan dengan penempatan transaksi.
11. Kewenangan Bank untuk menerima instruksi akan terus berlangsung sampai: (i) diterimanya permintaan pengakhiran transaksi oleh Nasabah; atau (ii) Bank Danamon berdasarkan pertimbangan dan kemampuannya tidak akan lagi menyediakan layanan transaksi kepada Nasabah dengan pemberitahuan terlebih dahulu sebelumnya kepada Nasabah.

12. Nasabah dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum Layanan D-Bank PRO ini (“**Perubahan**”). Untuk keperluan tersebut, Bank akan memberitahukan kepada Nasabah dalam jangka waktu yang wajar atau yang ditetapkan dalam peraturan perundangan yang berlaku melalui kantor-kantor cabang Bank dan/atau melalui media komunikasi lainnya sesuai data yang terakhir terdata pada Bank.
13. Selain ketentuan-ketentuan yang secara tegas diatur dalam Syarat dan Ketentuan Layanan D-Bank PRO, 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 - PT Bank Danamon Indonesia Tbk.

### **XIII. 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 Retail Internet Banking karena terjadinya **disaster** yang antara lain disebabkan oleh perangkat/peralatan Bank mengalami gangguan listrik atau komunikasi atau sistem terkena virus.
3. Dalam hal terjadi *Force Majeure* terhadap salah satu pihak, maka pihak itu berkewajiban segera mungkin memberitahukan pihak lainnya dengan cara apapun yang mungkin atas timbulnya keadaan *Force Majeure* tersebut, menyampaikan pemberitahuan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah berakhirnya keadaan *Force Majeure* tersebut.
4. Apabila pihak yang mengalami keadaan *Force Majeure* tersebut lalai untuk memberitahukan kepada pihak lainnya dalam kurun waktu sebagaimana ditentukan dalam Ketentuan Umum ini, maka seluruh kerugian yang mungkin timbul menjadi heban dan tanggung jawab pihak yang mengalami *Force Majeure* tersebut.

### **XIV. MEDIA PEMBERITAHUAN TRANSAKSI**

1. Hal-hal yang berkaitan dengan media komunikasi transaksi yang digunakan adalah *Inbox* (Kotak Pesan) dan *Push Notification* (Pesan & Informasi) pada Layanan D-Bank PRO, SMS, maupun Email.

### **XV. PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH**

1. Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat mengajukan pengaduan atas transaksi/layanan perbankan kepada Bank (kantor cabang Bank yang terdekat atau Hello Danamon) secara lisan maupun secara tertulis.
2. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan secara lisan, maka Bank akan melakukan verifikasi pada saat pengaduan disampaikan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.
3. 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 Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank.
4. Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah akan diselesaikan dan pemberitahuannya akan disampaikan secara tertulis kepada Nasabah paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen terkait dengan Pengaduan Nasabah diterima secara lengkap oleh Bank.
5. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah belum dapat memenuhi dokumen yang dipersyaratkan, maka Bank akan menginformasikan kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk melengkapinya dan memberikan waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja dan tambahan 20 (dua puluh) hari kerja apabila:
  - a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Nasabah; dan/atau
  - b. Terdapat hal lain diluar kendali Nasabah.

6. Bank berhak memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan tersebut hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah, apabila terdapat hal-hal sebagai berikut:
  - a. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut.
  - b. Pengaduan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank.
  - c. Terjadi Force Majeure sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini 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.
7. Bank dapat juga menyelesaikan pengaduan diluar jangka waktu 2 (dua) kali 20 (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 Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah setiap terjadinya perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan.
8. Apabila Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan secara tertulis, Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah 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 Nasabah). Untuk dokumen lain yang dipersyaratkan, dapat mengakses website Bank Danamon melalui: <https://www.danamon.co.id>
9. Nasabah berhak mengajukan penyelesaian sengketa melalui proses mediasi perbankan (khusus yang terkait dengan sistem pembayaran) atau melalui lembaga lainnya untuk penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan/Bank Indonesia sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
10. Bank wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada saat Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai pengaduan yang diajukan.
11. Bank dapat menolak menangani pengaduan jika:
  - a. Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. 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
  - d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh Bank yang bersangkutan.
12. 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.
13. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah 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 4 dan 6.
14. Dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah menolak tanggapan pengaduan dari Bank maka Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan pada bagian Hukum yang Berlaku dan Yurisdiksi dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
15. Prosedur mengenai layanan Pengaduan Nasabah dapat diakses melalui website <https://www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah>

## **XVI. 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/aktivasi untuk Layanan D-Bank PRO akan digunakan oleh Bank untuk mengirimkan informasi mengenai status Transaksi Finansial yang telah dilakukan oleh Nasabah dan informasi terkait Layanan D-Bank PRO lainnya.

2. Semua informasi terkait dengan Layanan D-Bank PRO akan dikirimkan oleh Bank ke nomor telepon selular dan/atau Alamat Email sebagaimana dimaksud pada butir XVI.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 Layanan D-Bank PRO, 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.

## **XVII. 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

## **XVIII. LAIN-LAIN**

1. Nasabah sepakat dan setuju terhadap Layanan D-Bank PRO yang disediakan Bank kepada Nasabah berlaku syarat-syarat dan ketentuan dalam Ketentuan Umum ini.
2. Ketentuan Umum ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan, serta Syarat dan Ketentuan Umum untuk masing-masing produk/ layanan perbankan untuk masing-masing produk/layanan yang berlaku pada Bank.
3. Jika ada satu ketentuan dalam Ketentuan Umum 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, 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 inkonsistensi antara Ketentuan Umum ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur, syarat dan ketentuan ketentuan produk), para pihak sepakat bahwa ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Ketentuan Umum ini.
6. Bank akan menginformasikan terlebih dahulu kepada Nasabah dalam hal terdapat perubahan manfaat, biaya, risiko kepada Nasabah melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank dan dalam hal Nasabah tidak setuju dengan adanya perubahan tersebut, maka Nasabah dapat mengirimkan pernyataan keberatannya kepada Bank dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak perubahan dikirimkan/diumumkan melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank. Apabila Nasabah tidak menyetujui Perubahan tersebut, Nasabah berhak

menutup/mengakhiri produk dan/atau layanan yang telah diperoleh, dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Nasabah yang masih terhutang kepada Bank. Dengan lewatnya waktu tersebut di atas, Nasabah setuju bahwa Bank akan menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut.

7. Keabsahan, penafsiran dan pelaksanaan dari Layanan D-Bank PRO ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
8. Judul dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Ketentuan Umum ini semata-mata bertujuan untuk mempermudah pemahaman atas isi Layanan D-Bank PRO ini.
9. Terhadap layanan/ fasilitas perbankan lainnya yang tidak diatur dalam Ketentuan Umum ini, akan diatur secara terpisah dan merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Umum ini.
10. Nasabah setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya diperlukan/ dipersyaratkan oleh Bank sehubungan dengan Layanan D-Bank PRO.
11. Ketentuan Umum ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

#### **XIX. PERINGATAN**

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

#### **LAYANAN INFORMASI**

Hello Danamon : 1-500-090

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

Website : [www.danamon.co.id](http://www.danamon.co.id)