

Syarat dan Ketentuan Kartu Danamon e-money

A. Definisi

1. Kartu Danamon e-money adalah uang elektronik dengan desain khusus yang menampilkan logo PT Bank Danamon Indonesia Tbk (“Bank Danamon”) dan logo *brand* e-money yang diterbitkan oleh bank Danamon bekerjasama dengan PT Bank Mandiri Tbk (“Bank Mandiri”) sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran di *merchant* yang telah bekerja sama dengan e-money Bank Mandiri (“Kartu Danamon e-money”).
2. Pemegang Kartu adalah perorangan nasabah maupun non-nasabah Bank Danamon yang memiliki Kartu Danamon e-money.

B. Ketentuan Umum

1. Saldo tersimpan pada *chip* Kartu Danamon e-money sehingga pada saat transaksi tidak dibutuhkan PIN atau tandatangan Pemegang Kartu.
2. Kartu Danamon e-money dapat diisi ulang (*top up*).
3. Kartu Danamon e-money dapat dimiliki oleh nasabah maupun non-nasabah Bank Danamon.
4. Kartu Danamon e-money dapat dipindahtangankan.
5. Saldo mengendap pada Kartu Danamon e-money tidak diberikan bunga.
6. Maksimal saldo yang tersimpan pada Kartu Danamon e-money adalah sebesar Rp2.000.000,- (dua juta rupiah), sesuai ketentuan Bank Indonesia.
7. Kartu Danamon e-money dapat digunakan untuk pembayaran tagihan rutin (khusus di gerai Indomaret).
8. Pemegang Kartu dapat membeli Kartu Danamon e-money di Cabang Bank Danamon dan lokasi lainnya yang akan dikembangkan di kemudian hari.
9. Kartu Danamon e-money tidak mempunyai masa berlaku.
10. Biaya *top up* Kartu Danamon e-money akan ditentukan sesuai kebijakan Bank Danamon berdasarkan kesepakatan dengan Bank Mandiri sebagai penerbit e-money .
11. Kartu Danamon e-money dapat digunakan di *merchant* yang telah bekerja sama dengan *brand* e-money Bank Mandiri.

C. Penggunaan Kartu Danamon e-money

1. Kartu Danamon e-money adalah kartu *co-branding* uang elektronik milik Bank Mandiri yang di desain khusus dengan menampilkan logo Bank Danamon dan apabila terdapat permintaan Bank Mandiri kepada Bank Danamon untuk mengembalikan Kartu Danamon e-money tersebut, maka Pemegang Kartu wajib segera mengembalikan Kartu Danamon e-money kepada Bank Danamon tanpa syarat.
2. Pemegang Kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan dan penggunaan Kartu Danamon e-money miliknya.
 - a. Dalam hal Kartu Danamon e-money milik Pemegang Kartu hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang, Bank Danamon maupun Bank Mandiri tidak akan melakukan pemblokiran, tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian, tidak mengganti fisik Kartu Danamon e-money dengan Kartu Danamon e-money yang baru, serta tidak akan mengembalikan saldo Kartu Danamon e-money miliknya yang hilang.
 - b. Dalam hal Kartu Danamon e-money milik Pemegang Kartu rusak, Bank Danamon maupun Bank Mandiri tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti kartu fisik Kartu Danamon e-money dengan Kartu Danamon e-money yang baru, namun Bank Danamon akan membantu Pemegang Kartu dalam melakukan pengembalian saldo yang ada di dalam Kartu Danamon e-money,

bekerjasama dengan Bank Mandiri berdasarkan Formulir Permintaan dan Keluhan yang diajukan oleh Pemegang kartu kepada Bank Danamon.

3. Saldo yang terdapat pada Kartu Danamon e-money bukan merupakan simpanan dan tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
4. Pemegang Kartu berhak menggunakan Kartu Danamon e-money miliknya untuk bertransaksi sebatas saldo yang tersimpan di dalam Kartu Danamon e-money dan tidak akan menggunakan atau mencoba menggunakan Kartu Danamon e-money untuk transaksi melebihi saldo yang ada di dalam Kartu Danamon e-money.
5. Batas maksimal transaksi isi ulang Kartu Danamon e-money yang dilakukan oleh Pemegang Kartu adalah sebesar Rp20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) setiap bulan.
6. Pemegang Kartu harus mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh Bank Danamon dari waktu ke waktu.
7. Pemegang Kartu tidak diperkenankan merusak, memanipulasi, meng-copy dan/atau mengubah Kartu Danamon e-money baik secara fisik maupun isi dan/atau data Kartu Danamon e-money.
8. Pemegang Kartu bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada Bank Danamon dan/atau Bank Mandiri sebagai Penerbit apabila terjadi penggandaan (*cloning*) dan penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang untuk bertransaksi dan/atau mengubah (fisik dan/atau isi/data) Kartu Danamon e-money. Penggunaan yang dimaksud dalam hal ini oleh pihak yang tidak berwenang dapat berupa penggunaan untuk bertransaksi atau mengisi nominal pada pihak yang tidak ditunjuk secara tertulis oleh Bank Mandiri selaku Penerbit maupun Bank Danamon.
9. Pencantuman nama dan/atau tanda(-tanda) apapun pada Kartu Danamon e-money yang dilakukan oleh Pemegang kartu, bukan merupakan penunjuk/bukti keabsahan kepemilikan Kartu Danamon e-money.
10. Bank Mandiri melalui Bank Danamon berhak secara sepihak menghentikan atau menanggihkan layanan Kartu Danamon e-money tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pemegang Kartu apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
 - a. Teknis
 - Jika terjadi gangguan teknis pada jaringan (*network*)
 - Jaringan (*network*) sedang dilakukan peningkatan, perubahan dan/atau pemeliharaan (*being upgraded, modified, and/or maintained*)
 - b. Non Teknis

Jaringan (*network*) dan/atau Kartu Danamon e-money terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum dengan akibat terjadi kerusakan atau gangguan terhadap jaringan (*network*) dan/atau Kartu Danamon e-money, yang dilakukan namun tidak terbatas oleh *Merchant*, Mitra dan/atau Pemegang Kartu.

D. Cara Bertransaksi Menggunakan Kartu Danamon e-money

1. Pastikan *merchant* dapat menerima transaksi dengan Kartu Danamon e-money atau terdapat *brand* e-money Bank Mandiri.
2. Pastikan saldo pada Kartu Danamon e-money Pemegang Kartu mencukupi untuk bertransaksi.
3. Pemegang Kartu menyerahkan Kartu Danamon e-money kepada kasir *merchant*/tol.
4. Kasir *merchant*/tol memasukkan nominal yang harus dibayar dan menyentuhkan Kartu Danamon e-money pada *reader*. Saldo pada Kartu Danamon e-money akan berkurang sesuai nominal pembayaran.
5. Kasir *merchant*/tol menyerahkan kembali Kartu Danamon e-money beserta struk bukti pembayaran kepada Pemegang Kartu.

6. Khusus untuk transaksi pembayaran tol di Gardu Tol Otomatis (GTO), Pemegang Kartu cukup menempelkan Kartu Danamon e-money pada mesin yang tersedia, saldo pada Kartu Danamon e-money akan berkurang sesuai tarif tol yang berlaku dan palang gardu akan terbuka secara otomatis.

E. Isi Ulang, Cek Saldo dan Cetak *History* Transaksi Kartu Danamon e-money

1. Isi Ulang (Top Up) Kartu Danamon e-money

Isi ulang dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai. Isi ulang (Top Up) Kartu Danamon e-money dapat dilakukan di:

- a. E-commerce
 - Buka aplikasi e-commerce “Tokopedia”
 - Pilih menu “top up”
 - Pilih menu “Uang elektronik”
 - Pilih produk uang elektronik “Mandiri e-money”
 - Masukkan Nomor Kartu e-money
 - Pilih denominasi saldo yang ingin di top up
 - Lanjutkan ke metode pembayaran yang ingin dipilih
 - Pilih Pembayaran melalui “Danamon Virtual Account”
 - Lanjutkan proses pembayaran Virtual Account Danamon melalui D-Bank atau ATM Danamon
 - Lanjutkan proses pengisian ke tahap *update saldo* dengan cara menempelkan Kartu Danamon e-money pada reader NFC yang tersedia di Android, atau lanjutkan proses *update saldo* di ATM maupun EDC Mandiri
 - Proses update saldo menggunakan NFC di Android akan secara otomatis diarahkan untuk membuka aplikasi “Tokopedia. Transaksi berhasil dan saldo pada Kartu Danamon e-money akan bertambah dan tertera di layar Android Pemegang Kartu
 - Proses update saldo menggunakan di ATM maupun EDC Mandiri dapat dilakukan dengan masuk ke menu “Update Saldo”. Transaksi berhasil dan saldo pada Kartu Danamon e-money bertambah dan akan tertera di layar ATM maupun EDC Mandiri.
- b. Cabang Mandiri secara Tunai, dengan cara:
 - Sampaikan jumlah nominal isi ulang kepada petugas cabang Bank Mandiri;
 - Serahkan uang tunai sejumlah nominal isi ulang;
 - Tempelkan Kartu Danamon e-money pada reader;
 - Transaksi berhasil, kertas struk keluar dan saldo pada Kartu Danamon e-money bertambah;
 - Simpan struk sebagai bukti transaksi.
- c. *Merchant Retail* yang telah bekerja sama dengan *brand* e-money Bank Mandiri, dengan cara:
 - 1) Secara tunai, dengan cara:
 - Sampaikan jumlah nominal isi ulang kepada petugas *Merchant*;
 - Serahkan uang tunai sejumlah nominal isi ulang;
 - Tempelkan Kartu Danamon e-money pada reader;
 - Transaksi berhasil, kertas struk keluar dan saldo Kartu Danamon e-money akan bertambah;
 - Simpan struk sebagai bukti transaksi.
 - 2) Menggunakan Kartu Debit Mandiri:
 - Tekan Menu

- Pilih Prepaid, tekan OK;
- Pilih Top Up, tekan OK;
- Pilih nominal isi ulang yang tersedia pada tombol atau jumlah lainnya;
- Gesek mandiri debit pada mesin mandiri edc;
- Cek kebenaran transaksi, jika sudah sesuai masukkan PIN mandiri debit;
- Tempelkan mandiri e-money pada reader;
- Transaksi berhasil, kertas struk keluar dan saldo pada Kartu Danamon e-money akan bertambah;
- Simpan struk sebagai bukti transaksi.

d. Mesin ATM Bank Mandiri bertanda e-money, dengan cara:

1) Menggunakan Kartu Debit Mandiri:

- Masukkan kartu mandiri debit di mesin ATM;
- Masukkan PIN mandiri debit;
- Pilih menu Uang Elektronik;
- Pilih menu mandiri e-money;
- Pilih menu isi ulang;
- Pilih nominal isi ulang yang tersedia pada tombol atau jumlah lainnya;
- Konfirmasi jumlah nominal isi ulang, jika sudah sesuai tekan “Ya”;
- Tempelkan Kartu Danamon e-money pada reader bertandaisi ulang;
- Transaksi berhasil, kertas struk keluar dan saldo pada Kartu Danamon e-money akan bertambah;
- Simpan struk sebagai bukti transaksi.

2. Cek Saldo dan Cetak History Transaksi Kartu Danamon e-money

Cek saldo dan cetak *history* transaksi untuk Kartu Danamon e-money dapat dilakukan melalui:

1. ATM Mandiri bertanda e-money;
2. Aplikasi e-money isi ulang – untuk pengguna Android yang memiliki fitur NFC.
3. EDC Bank Mandiri dan *merchant retail* yang telah bekerja sama, seperti: Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Lawson, 7-Eleven, Superindo, Circle-K, Family Mart dan Hypermart.

F. Penutupan dan *Redemption* Saldo Kartu Danamon e-money

1. Penutupan Kartu Danamon e-money

a. Penutupan Kartu Danamon e-money dapat terjadi apabila:

1. Ditutup oleh Bank Mandiri selaku Penerbit akibat tidak dipenuhinya hal-hal yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan oleh Pemegang Kartu seperti tersebut pada butir C. Penggunaan Kartu Danamon e-money pada dokumen syarat dan ketentuan umum ini; atau
2. Atas permintaan Pemegang Kartu dengan alasan:
 - Kartu Danamon e-money rusak, atau
 - Pemegang Kartu mengajukan permohonan *redemption* untuk mengakhiri penggunaan Kartu Danamon e-money.

b. Apabila Pemegang Kartu bermaksud untuk mengakhiri penggunaan Kartu Danamon e-money, Pemegang Kartu dapat mengajukan permintaan penutupan Kartu Danamon e-money setiap saat ke Cabang Danamon yang ditunjuk dengan mengisi Formulir Permintaan dan Keluhan atau Formulir

lainnya yang ditetapkan oleh Bank Danamon dan menyerahkan kepada Petugas Cabang Bank Danamon dan Pemegang Kartu wajib segera mengembalikan Kartu Danamon e-money kepada Bank Danamon. Selanjutnya berdasarkan informasi yang diteruskan oleh Bank Danamon kepada Bank Mandiri, maka Bank Mandiri akan menghentikan layanan Kartu Danamon e-money tersebut.

- c. Apabila dalam Kartu Danamon e-money yang akan ditutup masih terdapat saldo, maka Bank Mandiri akan mengembalikan saldo Kartu Danamon e-money tersebut melalui Bank Danamon sesuai catatan Bank Mandiri.
- d. Apabila permintaan Pemegang Kartu untuk penutupan dan pengembalian saldo Kartu Danamon e-money disetujui Bank Mandiri, maka saldo, atas permintaan Pemegang Kartu, akan dikreditkan oleh Bank Danamon ke rekening tabungan/giro Danamon milik Pemegang Kartu atau dibayar tunai kepada Pemegang Kartu yang non-nasabah Danamon.
- e. Apabila Pemegang Kartu bermaksud untuk mengakhiri penggunaan Kartu Danamon e-money, Pemegang Kartu juga dapat mengajukan permintaan penutupan Kartu Danamon e-money ke Cabang Bank Mandiri. Dimana untuk mekanisme penutupan dan pengembalian saldo (apabila ada) akan mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri.

2. Redemption Saldo Danamon e-money

- a. Pemegang Kartu dapat mengajukan *redemption*/pengembalian saldo Kartu Danamon e-money ke cabang Bank Danamon terdekat tanpa dikenakan biaya administrasi. Mekanisme *redemption* saldo mengikuti ketentuan yang ada di poin F1.
- b. Pemegang Kartu juga dapat mengajukan *redemption*/pengembalian saldo Kartu Danamon e-money ke cabang Bank Mandiri terdekat tanpa dikenakan biaya administrasi. Mekanisme *redemption* saldo mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri.

G. Penyelesaian Sengketa (*Dispute*) Transaksi Kartu Danamon e-money

1. Dalam hal terdapat pertanyaan atau sengketa/*dispute* terkait transaksi menggunakan Kartu Danamon e-money maka Pemegang Kartu dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis dan/atau lisan ke Hello Danamon maupun Cabang Bank Danamon terdekat, serta *call center* Bank Mandiri maupun Cabang Bank Mandiri terdekat.
2. Pemegang Kartu dapat mengajukan keluhan atas *dispute* transaksi yang menggunakan Kartu Danamon e-money sebagaimana poin G.1 di atas kepada Bank Danamon maupun Bank Mandiri, maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja dari tanggal transaksi dilakukan.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, Pemegang Kartu wajib melampirkan *copy* bukti-bukti transaksi dan bukti lainnya untuk mendukung pengaduan.
4. Dalam hal keluhan atas *dispute* transaksi diajukan kepada Bank Danamon, maka Bank Danamon akan meneruskan keluhan yang diterimanya kepada Bank Mandiri dan Bank Mandiri akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan Pemegang Kartu.
5. Apabila dari hasil pengecekan, Bank Mandiri menemukan adanya kesesuaian dengan pengaduan dan bukti transaksi dari Pemegang Kartu, maka Bank Mandiri akan melakukan pengkreditan ke Bank Danamon, dan Bank Danamon akan melakukan pengkreditan ke rekening tabungan/giro Danamon milik Pemegang Kartu dan/atau dibayar tunai kepada Pemegang Kartu yang non-nasabah Danamon.
6. Apabila dari hasil pengecekan Bank Mandiri ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan pengaduan dari Pemegang Kartu, maka Bank Danamon akan segera menginformasikan ke Pemegang Kartu dengan cara penyampaian yang ditentukan oleh Bank Danamon.

7. Menyampaikan keluhan atas *dispute* transaksi yang diajukan oleh Pemegang Kartu sebagaimana poin G.1 di atas akan diselesaikan maksimal 18 (delapan belas) hari kerja setelah dokumen tertulis diterima secara lengkap.
8. Dalam hal terdapat pertanyaan atau sengketa/*dispute* terkait transaksi Kartu Danamon e-money yang terjadi di Merchant, maka Pemegang Kartu dapat mengajukan keluhan ke Merchant terkait, untuk selanjutnya dikoordinasikan oleh Merchant terkait kepada Bank Mandiri.

H. Batas Pertanggungjawaban (*Liability*)

1. Bank Danamon dan seluruh pejabat, pegawai, Bank Mandiri dan Mitra terkait tidak dapat dimintai pertanggungjawaban oleh Pemegang Kartu atau pihak manapun yang mengajukan tuntutan atas hal-hal sebagai berikut:
 - a. Kehilangan Kartu Danamon e-money oleh Pemegang Kartu.
 - b. Kerusakan kartu akibat kecerobohan Pemegang Kartu dan/atau tidak menggunakan dan menempatkan Kartu Danamon e-money sesuai petunjuk penggunaan sebagaimana telah dijelaskan pada poin D.
 - c. Kerugian sejumlah nilai uang dalam kartu akibat penggunaan transaksi pembayaran menggunakan Kartu Danamon e-money yang tidak benar.
 - d. Kartu Danamon e-money digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan/atau diperoleh dari hasil penggandaan (*cloning*).
2. Dengan tidak membatasi hal-hal yang diatur dalam butir di atas, Bank Danamon berikut pejabat, pegawai dan Mitra tidak bertanggung jawab atas tuntutan/klaim mengenai:
 - a. Segala kerugian atau kerusakan karena tidak beroperasinya sistem akibat bencana alam, banjir, perang, pemberontakan, huru-hara atau kerusakan umum, pemogokan umum, demonstrasi umum dan/atau akibat adanya peraturan dan/atau larangan Pemerintah dan/atau hal-hal di luar kuasa lainnya.
 - b. Segala kerugian atau kehilangan data karena penggunaan Kartu Danamon e-money oleh pihak yang tidak berwenang.

I. Kerahasiaan Informasi Pemegang Kartu Danamon e-money

1. Keamanan informasi pribadi Pemegang Kartu akan dilindungi oleh Bank Danamon dan Bank Mandiri dengan cara menjaga keamanan fisik, elektronik dan prosedur sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
2. Ketika Bank Mandiri menggunakan jasa perusahaan lain untuk menyediakan layanan untuk penyediaan Kartu Danamon e-money, Bank Mandiri mewajibkan mereka untuk melindungi kerahasiaan informasi Pemegang Kartu.

J. Hukum yang Berlaku dan Domisili

1. Syarat dan Ketentuan mengenai penggunaan Kartu Danamon e-money ini tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. Berkenaan dengan Syarat dan Ketentuan mengenai penggunaan Kartu Danamon e-money dan segala akibatnya, Bank Danamon dan Pemegang Kartu setuju untuk memilih tempat kediaman hukum di tempat Pemegang Kartu membeli Kartu Danamon e-money.
3. Dalam hal terjadi perselisihan maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah dan apabila tidak tercapai kesepakatan, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri sesuai domisili tergugat.

K. Lain-lain

1. Dalam hal terdapat perubahan manfaat, biaya, risiko, Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Danamon e-money, Bank Danamon akan menginformasikan perubahan tersebut (setelah mendapatkan konfirmasi dari Bank Mandiri) kepada Pemegang Kartu melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud pada poin K.2 di bawah dan dalam hal Pemegang Kartu tidak setuju dengan adanya perubahan tersebut, maka Pemegang Kartu dapat mengirimkan pernyataan keberatannya kepada Bank Danamon dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan perubahan dikirim/diumumkan melalui media komunikasi yang tersedia di Bank Danamon. Dengan lewatnya waktu tersebut di atas, Pemegang Kartu setuju bahwa Bank Danamon akan menganggap Pemegang Kartu menyetujui perubahan tersebut. Atas perubahan, penambahan atau penggantian Syarat dan Ketentuan mengenai Penggunaan Kartu Danamon e-money tersebut tetap akan mengikat Pemegang Kartu.
2. Perubahan, penggantian dan/atau penambahan tersebut dilakukan antara lain melalui:
 - a. Pemberitahuan yang ditempel pada Cabang Bank atau *counter*;
 - b. Diumumkan melalui website Bank Danamon www.danamon.co.id maupun Bank Mandiri (www.bankmandiri.co.id)
 - c. Diumumkan melalui media cetak dan/atau elektronik; dan/atau
 - d. Media lain yang ditentukan kemudian
3. Hal-hal yang berkaitan dengan Pengaduan dan Permintaan Informasi dapat dilakukan melalui Hello Danamon maupun mandiri call 14000 atau melalui website Danamon dengan alamat www.danamon.co.id dan website Bank Mandiri dengan alamat www.bankmandiri.co.id.