

## SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN KARTU ATM/DEBIT Bank QNB Indonesia

Berikut semua perubahannya dan atau pembaharuannya (“**Syarat dan Ketentuan**”) ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat-syarat & Ketentuan Umum Pembukaan Rekening PT Bank QNB Indonesia Tbk (Syarat Pembukaan Rekening) dan formulir – formulir produk Bank yang ditandatangani Nasabah.

Nasabah dengan ini setuju dan mengikatkan diri terhadap seluruh ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

### Pasal 1: DEFINISI

Kecuali didefinisikan lain dalam Syarat dan Ketentuan ini dan konteks kalimatnya tidak menentukan lain, kata-kata yang diawali dengan huruf kapital yang telah didefinisikan dalam Syarat Pembukaan Rekening memiliki pengertian yang sama dengan istilah atau kata-kata yang ditulis diawali dengan huruf kapital dalam Syarat dan ketentuan ini. Adapun kata-kata tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- 1.1 **ATM** atau Anjungan Tunai Mandiri adalah mesin yang berfungsi sebagai terminal untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, antara lain penarikan tunai, pengiriman uang, informasi saldo, pembelian, pembayaran maupun transaksi perbankan lainnya.
- 1.2 **Bank Penerbit Kartu ATM/Debit** adalah PT Bank QNB Indonesia Tbk, yang didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia, berkedudukan di Kota Jakarta Selatan, beserta seluruh kantor cabang.
- 1.3 **Bank Pemroses** adalah Bank yang bekerjasama dengan *merchant/tempat belanja* sehingga kartu ATM/Debit dapat diproses untuk melakukan transaksi di *merchant*.
- 1.4 **EDC (Electronic Data Capture)** adalah alat elektronik yang digunakan untuk pengesahan/ otorisasi Transaksi menggunakan Kartu ATM/Debit atau Kartu Kredit yang terhubung dengan sistem jaringan Bank.
- 1.5 **GPN (Gerbang Pembayaran Nasional)** adalah Suatu sistem pembayaran yang mengintegrasikan seluruh instrumen pembayaran domestik (Kartu ATM, Kartu ATM/Debit, uang elektronik) dan kanal pembayaran (ATM, EDC) di seluruh Indonesia. Sebagai bentuk dukungan atas upaya Bank Indonesia dalam merealisasikan infrastruktur pembayaran yang lebih efisien dan aman.
- 1.6 **Kartu ATM/Debit GPN Bank QNB Indonesia** adalah Kartu ATM/Debit yang diterbitkan oleh Bank QNB Indonesia untuk memfasilitasi transaksi nasabah di seluruh Indonesia melalui Jaringan PRIMA dan ATM Bersama.
- 1.7 **Kartu ATM/Debit VISA Contactless** adalah Kartu Debit yang diterbitkan oleh Bank QNB Indonesia untuk memfasilitasi transaksi nasabah di seluruh Indonesia dan di Luar Negeri, di seluruh Jaringan VISA baik dengan cara *contact* (memasukan Kartu ke dalam EDC dengan menggunakan PIN) atau *contactless* (menempelkan kartu ke EDC tanpa menggunakan PIN) pada nominal limit tertentu yang ditentukan oleh Bank.

- 1.8 **Jaringan PRIMA** adalah Seluruh mesin ATM dan/atau EDC yang ada di merchant-merchant yang bekerjasama dengan Lembaga Switching PT. Rintis Sejahtera.
- 1.9 **ATM Bersama** adalah Seluruh mesin ATM dan/atau EDC yang ada di merchant-merchant yang bekerjasama dengan Lembaga Switching PT. Artajasa.
- 1.10 **VISA** adalah Seluruh mesin ATM dan/atau EDC yang ada di merchant-merchant yang berkerjasama dengan Lembaga Switching PT. VISA Worldwide Indonesia di seluruh dunia.
- 1.11 **Kartu ATM/Debit** adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank yang dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu untuk melakukan Transaksi melalui mesin ATM, EDC dan/atau sarana lain yang ditentukan oleh Bank, yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk penarikan tunai, pemindahan dana, pembelanjaan dan/atau transaksi lainnya.
- 1.12 **Nasabah** adalah pemilik Rekening atau Pemegang Kartu.
- 1.13 **Pemegang Kartu** adalah nasabah perorangan Bank yang memiliki kartu ATM/Debit, atas Rekening di Bank dan telah mengisi dan menandatangani formulir pembukaan Rekening perorangan atau formulir permohonan pembukaan rekening tambahan dan atau fasilitas lainnya.
- 1.14 **Lembaga Peserta** berarti perusahaan di Indonesia atau di tempat lain yang dari waktu ke waktu turut serta atau terlibat baik langsung atau tidak langsung dalam menyediakan layanan ATM dan layanan Kartu Debit.
- 1.15 **PIN (*Personal Identification Number*)** berarti susunan kode rahasia yang terdiri dari kombinasi 6 digit angka yang dibuat oleh Pemegang Kartu sebagai akses untuk dapat bertransaksi menggunakan Kartu ATM/Debit.
- 1.16 **Rekening** berarti rekening tabungan (*Savings Account / Premium Savings Account*) atas Nama Nasabah di Bank baik yang saat ini telah ada/dibuka maupun rekening-rekening lain yang akan dibuka di kemudian hari yang transaksinya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Kartu ATM/Debit.
- 1.17 **Saldo Minimum** adalah sejumlah dana yang harus tersedia pada Rekening dan tidak dapat didebit oleh Nasabah. Saldo minimum pada setiap jenis Rekening dapat berbeda satu sama lainnya dan ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu.
- 1.18 **Transaksi** adalah transaksi perbankan terkait Rekening yang dilakukan Nasabah melalui *counter teller* Bank, melalui ATM Bank, melalui ATM bank lain yang memasang logo dari pemilik merek atau dari pihak lain yang akan ditentukan oleh Bank, melalui EDC di tempat-tempat perbelanjaan/usaha/bisnis (*merchant*) yang dapat menerima pembayaran dengan Kartu Debit, melalui *phone banking, Short Message Service (SMS) banking, mobile banking, internet banking* ataupun melalui jaringan elektronik perbankan lainnya yang akan ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu.
- 1.19 **Merchant** adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi dengan menggunakan kartu kredit dan/atau kartu debit dan/atau uang elektronik.

Kata dengan bentuk tunggal mencakup juga bentuk jamak, demikian pula sebaliknya. Klausul dan judul hanyalah untuk memudahkan referensi dan tidak berpengaruh kepada interpretasi dari ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini.

## **Pasal 2: PENERBITAN KARTU ATM/DEBIT**

- 2.1 Atas permintaan Nasabah, Bank dapat menerbitkan Kartu ATM/Debit dan Nasabah wajib tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini.
- 2.2 Kartu ATM/Debit yang diterbitkan Bank diambil sendiri oleh Nasabah, dan dilakukan verifikasi sebagaimana mestinya untuk memastikan bahwa fisik Kartu ATM/Debit diserahkan kepada Nasabah sendiri.
- 2.3 Jenis Kartu ATM/Debit yang diterbitkan oleh Bank.
  - 2.3.1 Kartu Debit GPN Bank QNB Indonesia
    - 2.3.1.1 Kartu Debit GPN Bank QNB Indonesia Regular untuk rekening nasabah regular.
    - 2.3.1.2 Kartu Debit GPN QNB First untuk rekening nasabah QNB First
  - 2.3.2 Kartu Debit VISA Contactless
    - 2.3.2.1 Kartu Debit VISA Contactless Classic untuk rekening nasabah regular
    - 2.3.2.2 Kartu Debit VISA Contactless QNB First Platinum untuk nasabah QNB First.
- 2.4 Nasabah hanya dapat memilih satu jenis Kartu ATM/Debit untuk setiap rekening tabungan yang dimiliki oleh nasabah.

## **Pasal 3: KETENTUAN-KETENTUAN PEMEGANG KARTU ATM/DEBIT**

- 3.1 Kartu ATM/Debit yang diberikan Bank kepada Nasabah adalah milik Bank yang harus dikembalikan oleh Nasabah kepada Bank apabila diminta oleh Bank.
- 3.2 Nasabah yang mendapat Kartu ATM/Debit berkewajiban untuk mencantumkan tanda tangan pada kertas panel di bagian belakang Kartu ATM/Debit. Dengan menerima dan/ atau menandatangani Kartu ATM/Debit, Nasabah dianggap telah menyetujui ketentuan yang berlaku bagi Nasabah sebagai Pemegang Kartu ATM/Debit.
- 3.3 Kartu ATM/Debit tidak boleh dipindahtanggankan kepada siapapun dengan alasan apapun. Nasabah yang diberikan Kartu ATM/Debit oleh Bank yang merupakan pengguna sah untuk menggunakan Kartu ATM/Debit untuk bertransaksi di ATM dan EDC di tempat belanja (*merchant*).
- 3.4 Bank atas kebijakannya sendiri dengan pemberitahuan kepada Nasabah minimal 30 hari kerja sebelum perubahan kebijakan diberlakukan, berhak setiap saat untuk menambah, mengurangi atau mengubah batas maksimum penggunaan, cara penggunaan, waktu operasi mesin ATM atau lain hal yang berkaitan dengan penggunaan Kartu ATM/Debit. Pembatalan Transaksi dengan EDC di tempat belanja (*merchant*) hanya dapat dilakukan atas persetujuan bersama antara Nasabah dan tempat belanja (*merchant*). Atas pembatalan tersebut *merchant* akan memberikan bukti pengkreditan berupa slip kredit sebesar jumlah nominal Transaksi yang telah dibatalkan, yang selanjutnya akan dikreditkan oleh Bank Pemroses ke Rekening Nasabah melalui Bank.
- 3.5 Apabila terjadi pencurian atau kehilangan Kartu ATM/Debit, Nasabah wajib melaporkan secara tertulis kepada Bank dengan disertai Surat keterangan dari instansi kepolisian atau melalui layanan *contact center* pada kesempatan pertama dan selanjutnya mengajukan permohonan penggantian Kartu ATM/Debit. Menindaklanjuti laporan Nasabah tersebut, Bank berkewajiban melakukan pemblokiran Kartu ATM/Debit atas permintaan Nasabah dengan jangka waktu sesuai permintaan Nasabah, ketentuan peraturan perundang-undangan atau kebijakan Bank yang berlaku. Sehubungan dengan penerbitan Kartu ATM/Debit yang baru, kepada Nasabah akan dibebankan biaya administrasi yang besarnya ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah secara tertulis dan/atau melalui media lainnya yang ditentukan Bank.

- 3.6 Nasabah bertanggung jawab sepenuhnya atas semua Transaksi yang terjadi sebelum diterimanya laporan kehilangan/pencurian Kartu ATM/Debit oleh Bank.
- 3.7 Semua Transaksi, baik Transaksi melalui ATM maupun melalui EDC di tempat belanja (*merchant*), akan ditagihkan dalam mata uang Rupiah dan didebit langsung dari Rekening Nasabah. Transaksi yang dilakukan bukan dalam mata uang Rupiah akan dikonversikan terlebih dahulu ke dalam mata uang Rupiah berdasarkan nilai tukar yang akan ditetapkan Bank pada saat Transaksi dibukukan.
- 3.8 Bank tidak bertanggung jawab atas kerusakan/kegagalan/kendala bekerjanya ATM/sarana komunikasi/komputer/jaringan akibat hal-hal di luar kekuasaan Bank yang wajar atau sebagai akibat terjadinya keadaan memaksa (*force majeure*) sehingga mengakibatkan Transaksi menggunakan Kartu ATM/Debit tidak berhasil.
- 3.9 Karena keterbatasan sistem, informasi rekening, suku bunga dan nilai tukar mata uang tidak selalu dapat merefleksikan informasi yang terbaru. Apabila ada perbedaan, pernyataan tertulis yang disahkan oleh pejabat Bank dianggap yang berlaku.
- 3.10 Keluhan/klaim Nasabah atas semua Transaksi, baik Transaksi melalui ATM maupun melalui EDC di tempat belanja (*merchant*), akan dilayani oleh Bank sampai dengan batas waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal Transaksi terjadi. Lebih dari waktu tersebut, Nasabah dianggap menyetujui semua Transaksi dan keluhan tidak dapat dilayani.
- 3.11 Bank berhak mengakhiri penggunaan Kartu ATM/Debit berdasarkan kebijakan dan pertimbangan Bank dengan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu kepada Nasabah, bila Nasabah lalai atau tidak menaati syarat dan ketentuan terkait Kartu ATM/Debit ini atau bilamana Nasabah mengajukan permohonan dan dinyatakan pailit dan/atau terlibat dalam suatu perkara yang mengakibatkan penyitaan atas seluruh dan atau sebagian harta kekayaan Nasabah.
- 3.12 Bank dan Nasabah berkewajiban untuk memenuhi semua kewajiban yang belum diselesaikan pada saat terjadinya penutupan layanan elektronik perbankan yang diajukan oleh Nasabah atau karena pengakhiran atas kebijakan/pertimbangan Bank sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kartu ATM/Debit yang ditutup/dikembalikan Nasabah kepada Bank sebelum habis masa berlakunya harus digunting/dihancurkan.
- 3.13 Bank atas kebijakannya sendiri dan dalam rangka menerapkan prinsip kehati-hatian, Bank diberi kuasa oleh Nasabah untuk setiap saat menunda, menghentikan layanan Kartu ATM/Debit dan/atau perbankan elektronik lainnya tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah apabila menurut pendapat Bank terdapat indikasi tindak pidana tertentu dan/atau *fraud* dan/atau apabila terjadi peralihan atau perubahan sistem Bank yang terkait dengan layanan perbankan elektronik Nasabah.
- 3.14 Apabila Rekening Nasabah tidak memiliki dana atau saldo yang cukup untuk melakukan transaksi, maka Bank berhak menolak Transaksi yang dilakukan Nasabah.
- 3.15 Bank atas pertimbangannya dan untuk melindungi kepentingan dan keamanan Nasabah dapat menyetujui atau menolak Transaksi yang dilakukan Nasabah.
- 3.16 Nasabah bertanggung jawab atas setiap Transaksi perbankan yang dilakukan dengan Kartu ATM/Debit dan memberikan kuasa atau wewenang kepada Bank untuk mendebit Rekening Nasabah sejumlah nilai Transaksi yang telah dilakukan Nasabah.
- 3.17 Nasabah mengetahui dan menyetujui bahwa catatan Bank merupakan bukti yang sah atas transaksi Nasabah dan mengikat Nasabah.

#### **Pasal 4: PENGGUNAAN KARTU ATM/DEBIT**

- 4.1 Kartu ATM/Debit dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu untuk melakukan Transaksi :
  - a. Penarikan tunai di mesin ATM Bank, mesin ATM bank lain antara lain yang telah bekerjasama dengan Bank melalui jaringan ATM Bersama, ATM PRIMA, VISA dan atau jaringan lainnya yang akan diinformasikan kemudian oleh Bank;

- b. Pemindahbukuan antar Rekening di Bank dan transfer antar bank dalam mata uang Rupiah melalui ATM Bank, ATM bank lain melalui jaringan ATM Bersama, ATM PRIMA, VISA dan atau jaringan lainnya yang akan diinformasikan kemudian oleh Bank;
  - c. Pembayaran berbagai macam tagihan dan pembelian pulsa melalui ATM Bank;
  - d. Lainnya yang ditentukan dan diberitahukan oleh Bank melalui konter, ATM dan/atau sarana lain yang ditentukan oleh Bank.
- 4.2 Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu ATM/Debit Bank melalui mesin ATM adalah sebagai berikut :
- a. Masukkan Kartu ATM/Debit Bank;
  - b. Masukkan PIN. Jika salah memasukkan nomor PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut maka Kartu ATM/Debit akan terblokir. Pembukaan blokir dapat dilakukan di kantor cabang Bank pada hari dan jam kerja dengan membawa Kartu ATM/Debit Bank dan kartu identitas Pemegang Kartu; dan
  - c. Pilih jenis transaksi yang diinginkan.
  - d. Transaksi berhasil dan nasabah mendapatkan slip transaksi yang dikeluarkan mesin ATM.
- 4.3 Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu ATM/Debit Bank melalui mesin EDC adalah sebagai berikut :
- a. Masukkan Kartu ATM/Debit Bank;
  - b. Periksa jumlah nominal transaksi di layar mesin EDC;
  - c. Masukkan PIN. Jika salah memasukkan nomor PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut maka Kartu ATM/Debit Bank akan terblokir. Pembukaan blokir dapat dilakukan di Kantor Cabang Bank pada hari dan jam kerja dengan membawa Kartu ATM/Debit Bank dan kartu identitas Pemegang Kartu.
  - d. Transaksi berhasil dan nasabah menerima slip transaksi yang dikeluarkan dari mesin EDC
- 4.4 Prosedur dan tata cara penggunaan Kartu ATM/Debit Bank khusus Kartu *Contactless* melalui mesin EDC *Contactless* adalah sebagai berikut
- a. Periksa jumlah nominal transaksi di layar mesin EDC
  - b. Tempelkan Kartu ATM/Debit *Contactless* Bank;
  - c. Untuk pembayaran di merchant-merchant yang sudah memiliki mesin EDC *Contactless* dengan Logo VISA dan atau jaringan lainnya yang akan diinformasikan kemudian oleh Bank, Nasabah dapat melakukan transaksi tanpa menggunakan PIN untuk pembayaran dengan Nominal tertentu yang ditentukan oleh Bank.
  - d. Transaksi berhasil dan nasabah menerima slip transaksi yang dikeluarkan dari mesin EDC
- 4.5 Layanan Kartu ATM/Debit dapat digunakan setiap saat kecuali pada saat pemeliharaan rutin, pengisian uang, dan/atau khusus untuk transaksi debit jika tidak tersedianya jaringan, atau hal-hal lain di luar kemampuan Bank misalnya keadaan memaksa seperti bencana alam, perang atau keadaan serupa perang, huru hara, kerusuhan, blokade, embargo, sabotase, pemogokan, larangan bekerja, kebakaran, banjir, keterlambatan penyerahan dari sub-kontraktor, atau suatu peristiwa yang berada di luar kendali Bank dan/atau Lembaga Peserta.
- 4.6 Nasabah tidak dapat melakukan Transaksi dengan menggunakan Kartu ATM/Debit terhadap Saldo Minimum yang ada pada Rekening.

## Pasal 5: PENGGUNAAN PIN

- 5.1 Kartu ATM/Debit dipergunakan dengan menggunakan PIN dan Bank akan memberikan PIN untuk Kartu ATM/Debit baru kepada Nasabah dengan kewajiban Nasabah untuk mengubah PIN tersebut dan menjaga/melindungi PIN sesuai dengan prosedur keamanan dan persyaratan lain yang ditetapkan oleh Bank dan/atau Lembaga Peserta sebagaimana tercantum dalam pasal ini.
- 5.2 Nasabah dapat melakukan penggantian PIN hanya di mesin ATM QNB Indonesia terdekat.
- 5.3 Nasabah wajib segera memberitahu Bank apabila:
  - a. PIN Kartu ATM/Debit Nasabah diketahui oleh pihak ketiga manapun; atau
  - b. Kartu ATM/Debit hilang atau rusak atau digunakan oleh orang lain yang tidak berhak.
- 5.4 Setelah Bank menerima pemberitahuan dari Nasabah mengenai hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 5.2 tersebut di atas maka Bank dapat menanggukhan atau membatalkan penggunaan Kartu ATM/Debit tersebut.
- 5.5 Apabila terjadi peristiwa sebagaimana dimaksud dalam pasal 5.2 huruf a tersebut di atas, Nasabah harus mengubah PIN Kartu ATM/Debit namun Bank berhak untuk menolak nomor yang dipilih oleh Nasabah karena alasan tertentu untuk kepentingan dan keamanan Nasabah dan apabila terjadi peristiwa sebagaimana dimaksud dalam pasal 5.2 huruf b tersebut di atas, atas permintaan Nasabah dan berdasarkan pertimbangan Bank, Bank dapat mengeluarkan Kartu ATM/Debit pengganti.
- 5.6 Nasabah wajib menyimpan Kartu ATM/Debit pada tempat yang aman dan Nasabah wajib mengambil semua langkah pengamanan untuk mencegah pemalsuan, penipuan, kehilangan atau pencurian, penggunaan tidak sah yang berkaitan dengan Kartu ATM/Debit dan PIN Kartu ATM/Debit Nasabah dengan cara termasuk antara lain Nasabah bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan PIN serta tidak memberikan PIN Kartu ATM/Debit kepada pihak lain dengan alasan apapun dan berhati-hati pada saat melakukan Transaksi di mesin ATM dan saat melakukan Transaksi pembayaran di *merchant*.
- 5.7 Penggunaan PIN ataupun Kartu ATM/Debit yang tidak sah akibat kelalaian Nasabah/Pemegang Kartu sehingga menimbulkan terjadinya Transaksi sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah/Pemegang Kartu dan Bank dibebaskan dari segala tanggung jawab, kerugian, tuntutan ganti rugi, gugatan, keberatan, klaim yang timbul karenanya, kecuali Nasabah membuktikan terbukti kesalahan terdapat pada Bank.
- 5.8 Penggunaan *Personal Identification Number* (PIN) untuk Transaksi elektronik perbankan sebagaimana halnya penandatanganan *sales draft/sales slip* untuk Transaksi dengan mesin EDC di tempat belanja (*merchant*) mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah / instruksi tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah. Apabila Nasabah menginginkan untuk memperoleh salinan bukti slip Transaksi (*sales draft/sales slip*) melalui Bank, maka Nasabah akan dibebankan biaya permintaan fotokopi *sales draft/sales slip* yang besarnya ditentukan oleh Bank.
- 5.9 Dalam hal Nasabah lupa akan PIN, sehingga Nasabah mengajukan PIN baru kepada Bank, maka Nasabah akan dibebankan biaya pencetakan ulang PIN yang besarnya ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu yang akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah secara tertulis dan/atau melalui media yang ditentukan Bank.
- 5.10 Demi keamanan nasabah, nasabah disarankan untuk merubah PIN ATM/Debit secara berkala.

#### **Pasal 6: MASA BERLAKU KARTU ATM/DEBIT**

- 6.1 Masa berlaku Kartu ATM/Debit adalah sampai dengan tanggal terakhir dari bulan dan tahun yang tertera pada Kartu ATM/Debit, kecuali dibatalkan sebelumnya oleh Bank (dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Nasabah) atau atas permintaan Nasabah.
- 6.2 Apabila masa berlaku atas Kartu ATM/Debit telah habis dan Rekening masih aktif, maka Nasabah wajib meminta Kartu ATM/Debit baru dengan menghubungi cabang Bank QNB Indonesia terdekat.
- 6.3 Dalam hal terdapat peraturan pemerintah, kebijakan internal atau kondisi-kondisi tertentu yang menyebabkan Bank harus mengganti/mengubah kartu ATM/Debit sebelum tanggal jatuh tempo

kartu, maka atas kebijakan Bank sendiri dan dengan memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Bank berhak menetapkan ketentuan yang mewajibkan Nasabah untuk mengganti kartu ATM/Debit serta melakukan perubahan atas ketentuan-ketentuan kartu ATM/Debit sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal yang berlaku pada Bank.

#### **Pasal 7: PENGGANTIAN KARTU ATM/DEBIT BANK**

- 7.1 Dalam hal Kartu ATM/Debit Bank rusak atau hilang, maka Pemegang Kartu dapat mengajukan permohonan penggantian kepada Bank di Kantor cabang Bank yang ditentukan Bank yang akan diberitahukan kepada pemegang kartu dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai ketentuan Peraturan Yang Berlaku.
- 7.2 Permohonan penggantian Kartu ATM/Debit Bank yang rusak harus dilakukan dengan menunjukkan Kartu ATM/Debit Bank yang rusak kepada Bank.
- 7.3 Permohonan penggantian Kartu ATM/Debit mengikuti ketentuan dan melampirkan dokumen-dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank saat itu. Demi keamanan rekening nasabah.
- 7.4 Penggantian Kartu ATM/Debit yang rusak dan/atau hilang karena kelalaian nasabah akan dikenakan biaya penggantian Kartu ATM/Debit sesuai dengan biaya yang ditentukan oleh Bank.

#### **Pasal 8: PENUTUPAN KARTU ATM/DEBIT BANK**

- 8.1 Nasabah/Pemegang Kartu berhak untuk berhenti menggunakan layanan Kartu ATM/Debit, dengan memenuhi ketentuan sebagai berikut :
  - a. Menyerahkan surat pemberitahuan penutupan Kartu ATM/Debit kepada Bank secara tertulis;
  - b. Menyerahkan Kartu ATM/Debit Bank milik Pemegang Kartu;
- 8.2 Penutupan Kartu ATM/Debit, akan dilakukan oleh Bank jika :
  - a. Pemegang Kartu mengajukan permohonan untuk menutup Kartu ATM/Debit
  - b. Rekening yang terkait dengan Kartu ATM/Debit Bank ditutup; atau
  - c. Status rekening Pemegang Kartu berubah dari "atau" menjadi "dan" (apabila rekening gabungan); atau
  - d. Menurut pendapat Bank terdapat indikasi adanya tindak kejahatan dengan menggunakan Rekening dan /atau Kartu ATM/Debit

#### **Pasal 9: PENANGANAN KELUHAN (PENGADUAN)**

- 9.1 Keluhan/pengaduan kepada Bank sehubungan dengan penggunaan Kartu ATM/Debit Bank dapat disampaikan oleh Pemegang Kartu kepada Kantor Cabang Bank atau melalui *Contact Center* Bank yang tertera pada brosur, laman (*website*) atau media informasi lain yang berlaku pada Bank. Untuk penanganan keluhan/pengaduan tersebut Bank berhak meminta Nasabah/Pemegang Kartu untuk menyerahkan fotokopi identitas diri Nasabah/Pemegang Kartu dan dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank (misalnya, buku tabungan atau laporan rekening).
- 9.2 Bank akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. dengan batas waktu 5 (lima) hari kerja untuk pengaduan lisan dan 20 (dua puluh) hari kerja untuk pengaduan secara tertulis terhitung sejak tanggal pengaduan diterima.
- 9.3 Keluhan Nasabah/Pemegang Kartu yang disampaikan kepada Bank setelah 3 (tiga) bulan atau lebih sejak tanggal Transaksi, tidak akan dilayani oleh Bank.
- 9.4 Bank berhak melakukan pemeriksaan ulang atau verifikasi dan identifikasi Nasabah sebelum memberikan layanan berdasarkan tata cara yang ditentukan dari waktu ke waktu oleh Bank dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku.
- 9.5 Nasabah dengan ini mengizinkan Bank untuk merekam atau mencatat pembicaraan Nasabah dengan Bank melalui layanan ini.

## **Pasal 10: BIAYA-BIAYA**

- 10.1 Nasabah wajib membayar biaya-biaya sehubungan dengan penggunaan Kartu ATM/Debit layanan ATM 24 jam yang disediakan oleh Bank dan layanan Kartu ATM/Debit yang besarnya akan ditentukan oleh Bank dari waktu ke waktu dengan pemberitahuan tertulis kepada Nasabah termasuk biaya atas penggantian Kartu ATM/Debit dalam hal terjadi peristiwa sebagaimana dimaksud dalam pasal 5.4 tersebut di atas, yang akan diDebit dari Rekening Nasabah.
- 10.2 Bank berhak untuk mengubah biaya, tarif, dan tingkat suku bunga dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah 30 hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebelum berlakunya perubahan tersebut secara efektif, apabila Nasabah tidak setuju, maka Nasabah dapat memutuskan produk tanpa dikenakan ganti rugi, namun tidak termasuk biaya penalti yang telah disepakati sebelumnya, dan apabila sampai dengan berlakunya perubahan tersebut Nasabah tidak menyampaikan keberatannya maka Nasabah dianggap setuju.

## **Pasal 11: PERSETUJUAN**

Nasabah mengetahui dan menyetujui bahwa pencatatan Bank merupakan bukti yang sah atas transaksi-transaksi nasabah dan mengikat nasabah.

## **Pasal 12: LAIN-LAIN**

- 12.1 Apabila diminta oleh Bank, Nasabah wajib memberikan kepada Bank suatu informasi atau dokumen secara wajar sehubungan dengan Kartu ATM/Debit Nasabah termasuk bekerja sama dengan Bank dalam suatu penyelidikan atau proses hukum.
- 12.2 Bank maupun Lembaga Peserta tidak bertanggung jawab atas ketidaknyamanan, kehilangan atau kerugian Nasabah atau pihak ketiga yang timbul dari suatu instruksi yang diberikan atau yang diduga diberikan oleh Nasabah sehubungan dengan Transaksi dengan menggunakan Kartu ATM/Debit, tanpa memperhitungkan keutuhan/kelengkapan informasi dari instruksi yang diberikan.
- 12.3 Bank atas pertimbangannya sendiri berhak menambah atau mengubah Syarat dan Ketentuan ini dengan pemberitahuan kepada Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum berlaku efektif. Apabila Nasabah tidak menyetujui penambahan atau perubahan atas Syarat dan Ketentuan ini, Nasabah dapat mengembalikan Kartu ATM/Debit atau menghubungi Bank untuk mengakhiri layanan Kartu ATM/Debit. Apabila Nasabah tetap menggunakan Kartu ATM/Debit setelah pemberitahuan tersebut, Nasabah dianggap setuju atas penambahan atau perubahan terhadap Syarat dan Ketentuan ini.
- 12.4 Apabila salah satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini menjadi tidak berlaku, tidak sah atau tidak dapat diberlakukan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia, maka keabsahan, legalitas atau pelaksanaan dari ketentuan yang lain dari Syarat dan Ketentuan ini tidak akan terpengaruh atau terganggu karenanya.
- 12.5 Kelalaian menggunakan, atau keterlambatan dalam menggunakan suatu hak atau upaya hukum di pihak Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini tidak dapat dianggap sebagai pengesampingan, dan penggunaan utuh atau sebagian dari suatu hak atau upaya hukum tidak mencegah penggunaan selanjutnya atau penggunaan lain dari padanya atau penggunaan hak atau upaya hukum lain. Hak dan upaya hukum Bank dalam Syarat dan Ketentuan ini bersifat kumulatif dan tidak mengecualikan hak atau upaya hukum lain yang ditetapkan oleh hukum.
- 12.6 Semua pemberitahuan dan komunikasi kepada Nasabah dapat :
  - a. Dikirimkan melalui pos atau dikirimkan langsung kepada alamat terakhir yang diberitahukan kepada Bank dan dianggap telah diterima dengan baik oleh Nasabah jika disampaikan



- langsung dengan tanda terima atau 7 (tujuh) Hari Kerja setelah tanggal pengiriman dengan surat tercatat; atau
- b. Disampaikan melalui media cetak atau elektronik sebagaimana yang dipilih oleh Bank akan dianggap telah diberitahukan kepada Nasabah pada tanggal pemberitahuan tersebut dipublikasikan atau disiarkan.
- 12.7 Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada dan ditafsirkan sesuai dengan hukum, perundang-undangan dan peraturan Republik Indonesia. Untuk pelaksanaan Syarat dan Ketentuan ini dan segala akibat hukumnya, para pihak memilih domisili hukum tempat kediaman hukum yang tetap dan secara umum pada Kantor Panitera Pengadilan Negeri yang wewenangnya meliputi wilayah tempat Kantor Bank di mana Rekening dibuka. Jika Nasabah mempunyai beberapa Rekening pada satu atau beberapa cabang Bank, maka Rekening-Rekening tersebut dipandang sebagai satu kesatuan dan domisili hukum yang dipilih adalah di Kantor Panitera Pengadilan Negeri yang wewenangnya meliputi wilayah tempat cabang Bank di mana frekuensi transaksi banyak dilakukan antara Bank dengan Nasabah. Untuk kepentingan Bank dan dengan tidak mengurangi ketentuan Peraturan Yang Berlaku, Bank berhak untuk mengajukan tuntutan hukum terhadap Nasabah melalui Pengadilan Negeri lainnya yang berwenang di dalam wilayah Republik Indonesia.
- 12.8 Bank berhak untuk memperbaiki, mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum ini setiap waktu. Perbaikan, perubahan, atau penambahan mana akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum berlakunya perbaikan, perubahan atau penambahan tersebut melalui website resmi Bank dan/atau pengumuman di kantor-kantor cabang Bank dan/atau media lain yang umum digunakan sesuai ketentuan Bank.
- 12.9 Nasabah sepakat untuk mematuhi dan terikat pada perubahan, perbaikan atau tambahan Syarat-Syarat dan Ketentuan Umum ini yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum dengan memperhatikan pasal 11.8.
- 12.10 Nasabah dengan ini menyatakan bahwa telah membaca, mengerti, dan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang tertulis pada Syarat dan Ketentuan ini dan Syarat Pembukaan Rekening.
- 12.11 Nasabah dengan ini menyatakan bahwa seluruh informasi/keterangan yang tercantum dalam formulir dan digunakan sebagai dasar pembukaan Rekening adalah informasi yang benar, sah, akurat serta lengkap.

**SYARAT DAN KETENTUAN INI TELAH DISESUAIKAN DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERMASUK KETENTUAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN.**