

General Information
Kartu Kredit Bank QNB Indonesia

Kenali Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda

Sisi Depan

1. Nama Anda

Nama yang tertera pada Kartu Kredit Indonesia menunjukkan hanya Anda sebagai pemilik sah yang berhak menggunakan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda. Pastikan nama Anda yang tertera pada Kartu Kredit Bank QNB Indonesia tercetak dengan benar dan segera informasikan melalui Contact Center 24 jam Bank QNB Indonesia (+62 21) 300 55 300 bila terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian tulisan.

2. Masa Berlaku Kartu Kredit Bank QNB Indonesia

Masa berlaku dimulai pada saat Kartu diterbitkan hingga tanggal terakhir di bulan terakhir masa berlaku yang tertera pada Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda. Masa berlaku Kartu Kredit Bank QNB Indonesia akan secara otomatis diperpanjang oleh Card Center Bank QNB Indonesia, kecuali jika Anda mengajukan pembatalan secara tertulis atas perpanjangan tersebut.

3. Nomor Kartu Kredit Bank QNB Indonesia

Nomor Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda terdiri dari 16 (enam belas) angka. Nomor ini diperlukan pada saat Anda akan melakukan transaksi pembayaran atau berkorespondensi dengan Card Center Bank QNB Indonesia.

4. Chip

Demi keamanan dan kenyamanan Anda dalam bertransaksi, Kartu Kredit Bank QNB Indonesia kini dilengkapi dengan *chip* yang terdapat di bagian sisi depan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda. Penggunaan *chip* ini bertujuan untuk keamanan data Anda.

5. Logo Visa

Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda dapat diterima di lebih dari 15 (lima belas) juta tempat usaha di seluruh dunia yang bertanda logo Visa.

Sisi Belakang

6. Kolom Tanda Tangan (*Signature Panel*)

Pastikan bahwa Anda segera membubuhkan tanda tangan pada kolom tanda tangan ketika menerima Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda, baik Kartu baru maupun Kartu yang telah diperpanjang masa berlakunya.

7. Garis Magnetik (*Magnetic Stripe*)

Garis magnetik yang terdapat di belakang Kartu berisikan data yang dibutuhkan untuk proses otorisasi transaksi Anda, baik transaksi pembelian maupun penarikan tunai melalui ATM. Hindarkan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Anda dari benda yang mengandung magnet (alat-alat elektronik) karena dapat mengakibatkan terhapusnya data pada garis magnetik.

Syarat dan Ketentuan Penggunaan Kartu Kredit QNB Indonesia

Syarat dan Ketentuan Penggunaan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia ini (berikut dengan setiap dan segenap perubahan, lampiran dan tambahan daripadanya dari waktu ke waktu disebut sebagai "**Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit**") merupakan perikatan antara Pemegang Kartu dengan PT Bank QNB Indonesia Tbk ("**Bank**") yang berkedudukan di Kota Jakarta Selatan, Indonesia, oleh karena itu sebelum mempergunakan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia, Pemegang Kartu diwajibkan untuk terlebih dahulu membaca dan memahami syarat dan ketentuan penggunaan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini. Jika terdapat hal-hal yang perlu penjelasan lebih lanjut terkait dengan Kartu dan/atau Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Pemegang Kartu agar dapat menghubungi Pusat Layanan Bank atau Contact Center pada nomor telepon **(+62 21) 300 55 300** sebagaimana tertera pada Informasi Tagihan atau pada halaman belakang Kartu untuk setiap Kartu yang telah diterbitkan atas nama Pemegang Kartu.

1. Definisi

Definisi-definisi berikut ini berlaku terhadap seluruh syarat dan ketentuan penggunaan Kartu ini, kecuali jika secara khusus ditetapkan lain:

- 1.1 “**Acquirer**” adalah bank/lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses Transaksi dari kartu kredit yang diterbitkan oleh pihak selain *acquirer* yang bersangkutan.
- 1.2 “**Alamat Penagihan**” dan/atau “**Domisili Pemegang Kartu**” adalah alamat penagihan dan/atau alamat saat ini termasuk namun tidak terbatas pada rumah, kantor, *e-mail*, kosan, kontrakan dan lainnya sebagaimana tertera di Aplikasi Kartu Kredit yang telah diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Kartu.
- 1.3 “**Aplikasi Permohonan Kartu Kredit (untuk selanjutnya disebut “Aplikasi Kartu”)**” adalah formulir atau aplikasi yang disiapkan oleh Bank untuk dilengkapi data-data yang dibutuhkan Bank oleh calon Pemegang Kartu.
- 1.4 “**ATM**” adalah Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine*) yang dapat digunakan oleh Pemegang Kartu untuk melakukan Penarikan Tunai, baik pada jaringan ATM milik Bank atau jaringan ATM bank-bank lainnya yang bekerjasama dengan Bank dan setiap ATM lainnya yang berlogo Visa, baik yang berada di Indonesia maupun di luar negeri atau pada tempat-tempat lain yang ditunjuk oleh Visa International.
- 1.5 “**Batas Kredit**” adalah jumlah maksimal plafon fasilitas kredit yang dapat digunakan oleh Pemegang Kartu untuk Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai, yang disetujui oleh Bank untuk masing-masing Rekening Kartu untuk setiap Pemegang Kartu, termasuk setiap perubahannya dari waktu ke waktu sebagaimana dimaksud dalam Klausul 5 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.
- 1.6 “**Batas Penarikan Tunai**” adalah batas Penarikan Tunai secara keseluruhan yang dihitung berdasarkan persentase dari Batas Kredit Pemegang Kartu yang berlaku, kecuali ditentukan lain oleh Bank dari waktu ke waktu.
- 1.7 “**Biaya Administrasi**” adalah biaya-biaya yang akan dikenakan oleh Bank kepada Pemegang Kartu Utama sehubungan dengan Rekening Kartu. Jenis dan besarnya Biaya Administrasi dijabarkan lebih lanjut dalam ketentuan Klausul 9.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.
- 1.8 “**Biaya Tambahan**” adalah biaya-biaya yang dibebankan kepada Pemegang Kartu atas persetujuannya sendiri sehubungan dengan fasilitas-fasilitas tambahan berbayar yang disediakan oleh Bank dalam kaitan dengan Kartu dan/atau Total Tagihan, termasuk namun tidak terbatas pada fasilitas asuransi jiwa sehubungan dengan Total Tagihan.
- 1.9 “**Bunga**” adalah beban biaya yang akan dikenakan apabila:
 - a. Untuk Transaksi pembelanjaan: tidak melakukan Pembayaran, melakukan Pembayaran tidak penuh/penuh setelah Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.
 - b. Untuk Transaksi tarik tunai: tidak melakukan Pembayaran, melakukan Pembayaran tidak penuh baik sebelum/sesudah Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.
- 1.10 “**Cicilan Tetap**” adalah angsuran bulanan dalam jumlah tetap atas fasilitas pinjaman dan/atau pembiayaan yang diberikan oleh Bank melalui pembebanan Rekening Kartu sehubungan dengan suatu Transaksi antara Pemegang Kartu dengan Merchant tertentu.
- 1.11 “**Denda**” adalah denda keterlambatan yang akan dibebankan kepada Pemegang Kartu yang tidak melakukan Pembayaran atau yang melakukan Pembayaran kurang dari Pembayaran Minimum yang ditentukan atau yang melakukan Pembayaran setelah Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.
- 1.12 “**Hari Kerja**” adalah setiap hari, kecuali Sabtu, Minggu dan hari libur resmi lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia, dimana bank-bank buka di seluruh Indonesia untuk melaksanakan kegiatan usaha dan menjalankan Transaksi kliring.
- 1.13 “**Informasi Tagihan**” adalah pemberitahuan kepada Pemegang Kartu Utama mengenai jumlah Total Tagihan, jumlah Pembayaran Minimum dan Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran untuk melakukan Pembayaran dalam suatu periode penagihan Kartu, yang mana dapat dikirimkan Bank dalam bentuk cetak (tertulis) yang dikirimkan melalui pos ataupun dikirimkan oleh Bank dalam bentuk digital melalui media lainnya.
- 1.14 “**Kartu Kredit Bank QNB Indonesia**” (untuk selanjutnya disebut “**Kartu**”) adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan Pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai, dimana kewajiban Pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Bank dan Pemegang Kartu wajib untuk melakukan Pembayaran pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran baik dengan pelunasan secara sekaligus ataupun bertahap (cicilan). Kartu Kredit Bank QNB Indonesia ini diterbitkan oleh Bank dengan menggunakan teknologi *chip* berdasarkan lisensi dari Visa International dan diterbitkan atas nama Pemegang Kartu, baik Kartu Utama maupun Kartu Tambahan.

- 1.15 "**Masa Berlaku**" adalah periode dimana Pemegang Kartu dapat menggunakan Kartu-nya untuk melakukan Transaksi, yaitu sejak Kartu diterbitkan sampai dengan tanggal akhir dari bulan dan tahun sebagaimana tertera pada Kartu.
- 1.16 "**Merchant**" adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima Pembayaran atas Pembelian dari Pemegang Kartu dan memiliki alat *electronic data capture* (EDC) yang diperlukan untuk penyelesaian Transaksi tersebut dan memiliki/menempelkan logo Visa pada ruangan toko/gedung yang bersangkutan.
- 1.17 "**Pembelian**" adalah Transaksi perolehan barang dan/atau jasa yang Pembayaran dilakukan dengan menggunakan Kartu.
- 1.18 "**Pembayaran**" adalah setiap Transaksi pembayaran Tagihan Kartu berdasarkan Informasi Tagihan yang telah diterima dan tercatat dalam pembukuan Bank.
- 1.19 "**Pembayaran Minimum**" adalah suatu jumlah Pembayaran perkecil yang wajib dilakukan oleh Pemegang Kartu setiap bulannya dengan menggunakan perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Klausul 6 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.
- 1.20 "**Pembayaran Minimum yang Tertunggak**" adalah bagian dari Pembayaran Minimum bulan sebelumnya yang belum dibayar sampai dengan tanggal cetak Informasi Tagihan bulan berikutnya.
- 1.21 "**Pemberitahuan Tertulis**" adalah pemberitahuan mengenai perubahan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit yang disampaikan dari waktu ke waktu baik secara bersamaan maupun secara terpisah dari Informasi Tagihan, brosur dan/atau surat pemberitahuan terpisah, yang selanjutnya menjadi satu kesatuan yang tak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.
- 1.22 "**Pemegang Kartu**" adalah Pemegang Kartu Utama dan/atau Pemegang Kartu Tambahan.
- 1.23 "**Penarikan Tunai**" (*cash advance*) adalah penarikan uang melalui ATM dalam bentuk mata uang Rupiah atau mata uang asing dengan menggunakan Kartu.
- 1.24 "**PIN**" (*Personal Identification Number*) adalah nomor sandi pribadi sebanyak 6 (Enam) digit untuk setiap Rekening Pemegang Kartu, yang dapat dipergunakan sebagai sarana verifikasi dan otentifikasi pada Kartu sebelum Pemegang Kartu dapat mengakses layanan perbankan yang ada pada Bank dan/atau ATM.
- 1.25 "**Pusat Layanan Bank**" (**Contact Center**) adalah sistem layanan pelanggan yang dapat dihubungi selama 24 (dua puluh empat) jam oleh Pemegang Kartu pada nomor telepon (+62 21) 300 55 300 yang dapat digunakan untuk melakukan verifikasi kebenaran atas segala fasilitas yang ditawarkan oleh Bank dan/atau informasi yang disampaikan oleh Bank sehubungan dengan Kartu dan/atau produk Bank lainnya.
- 1.26 "**Rekening Kartu**" adalah rekening (pinjaman) atas nama Pemegang Kartu pada Bank sehubungan dengan penggunaan Kartu, termasuk Kartu Utama dan Kartu Tambahan. "**Rekening Dana**" adalah rekening Pemegang Kartu pada Bank yang merupakan salah satu sumber Pembayaran kewajiban Pemegang Kartu.
- 1.27 "**Total Tagihan**" atau "**Saldo Yang Belum Dibayar**" adalah jumlah Total Tagihan penggunaan Kartu yang harus dibayar oleh Pemegang Kartu pada suatu hari dan akan ditagih dalam Informasi Tagihan sebagaimana diatur dalam Klausul 6.8 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.
- 1.28 "**Tanggal Penagihan**" adalah tanggal dilakukannya penagihan oleh Bank yang merupakan hari terakhir putaran penagihan saat Informasi Tagihan sehubungan dengan Rekening Kartu menunjuk dan memasukkan semua Transaksi yang diterima dan diproses oleh Bank sampai akhir jam kerja Bank pada tanggal tersebut.
- 1.29 "**Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran**" adalah tanggal sebagaimana tertera dalam Informasi Tagihan yang merupakan tanggal batas terakhir dimana Pembayaran harus dilakukan dan sudah harus diterima oleh Bank sesuai dengan ketentuan Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Klausul 6 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.
- 1.30 "**Transaksi**" adalah suatu transaksi Pembelian atau Penarikan Tunai yang dilakukan oleh Pemegang Kartu dan telah dibukukan oleh Bank pada Rekening Kartu yang bersangkutan.

2. Keberlakuan Syarat dan Ketentuan Serta Perubahannya

2.1 Dengan menandatangani Aplikasi Kartu, mengaktifkan dan/atau menggunakan Kartu dan selama Kartu masih digunakan oleh Pemegang Kartu, maka Pemegang Kartu menyatakan telah membaca, memahami, menerima, setuju dan mengikatkan diri untuk tunduk kepada seluruh hal yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

2.2 Bank berhak untuk mengubah maupun menambah ketentuan-ketentuan termasuk antara lain pada manfaat, fitur, biaya dan risiko dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, termasuk untuk pengaturan atas hal-hal tertentu yang bersifat khusus sehubungan dengan Kartu yang akan diberlakukan Bank. Perubahan dan hal-hal khusus tersebut akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu melalui Pemberitahuan Tertulis dan/atau dalam Informasi Tagihan atau dalam bentuk dan melalui sarana apapun lainnya yang dibenarkan secara hukum dan/atau dianggap baik oleh Bank, dengan

ketentuan bahwa Pemberitahuan Tertulis tersebut wajib disampaikan kepada Pemegang Kartu paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum perubahan tersebut berlaku pada tanggal sebagaimana dinyatakan oleh Bank.

2.3 Dalam hal Pemegang Kartu tidak setuju dengan adanya perubahan tersebut, maka Pemegang Kartu yang bersangkutan dapat mengajukan permohonan penutupan Kartu atas namanya maka Bank akan menutup atau menghentikan Rekening Kartu atas nama Pemegang Kartu tersebut dan Pemegang Kartu wajib sebelumnya untuk menyelesaikan seluruh jumlah Total Tagihan yang terhutang olehnya kepada Bank.

2.4 Apabila setelah tanggal perubahan sebagaimana tersebut dalam pemberitahuan yang disampaikan dan/atau diumumkan Bank, Pemegang Kartu tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud dalam Klausul 2.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dan tetap menggunakan Kartu setelah perubahan tersebut berlaku efektif, maka Pemegang Kartu dengan ini menyatakan secara tegas persetujuannya atas perubahan tersebut dan dengan ini menyatakan tunduk atas seluruh perubahan tersebut tanpa terkecuali.

2.5 Tiap-tiap perubahan, perbaikan atau tambahan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini serta persyaratan khusus yang ditetapkan oleh Bank akan berlaku dan merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

2.6 Apabila terdapat ketidaksesuaian diantara ketentuan yang terdapat dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dengan ketentuan dan persyaratan lain yang ditentukan oleh Bank, maka yang berlaku adalah ketentuan yang khusus mengatur mengenai hal tersebut.

2.7 Bank berhak untuk melakukan pengesahan data (validasi data) setiap periode tertentu maupun sewaktu-waktu baik secara langsung maupun tidak langsung sebagaimana menurut kebijakan Bank.

3. Penerbitan dan Kepemilikan Kartu

3.1 Kartu akan diterbitkan oleh Bank atas permohonan tertulis dari calon Pemegang Kartu yang telah memenuhi persyaratan Pemegang Kartu berdasarkan ketentuan perundangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Bank Indonesia mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu, dan persyaratan internal yang berlaku pada Bank, termasuk namun tidak terbatas pada batas usia minimum, batas minimum pendapatan dari calon Pemegang Kartu, jumlah maksimum kartu kredit yang dapat dimiliki dari penerbit berbeda, serta ketentuan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

3.2 Dengan telah diterbitkannya Kartu, maka Pemegang Kartu telah mendapatkan fasilitas kredit dari Bank (selanjutnya disebut "**Kredit**") yang akan ditatausahakan oleh Bank dalam Rekening Kartu atas nama Pemegang Kartu pada Bank.

3.3 Kartu akan selalu menjadi milik Bank dan disediakan kepada Pemegang Kartu untuk dapat dipergunakan sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dan karenanya Kartu harus dikembalikan segera setelah dibatalkan dan/atau diminta kembali oleh Bank tanpa keharusan bagi Bank untuk memberikan alasan apapun.

3.4 Selama Masa Berlaku dari Kartu, Pemegang Kartu adalah satu-satunya orang yang berhak menggunakan Kartu dan karenanya Kartu tidak dapat dipindahtangankan dan/atau dijaminkan dengan alasan/cara apapun dan kepada siapapun.

3.5 Setelah menerima Kartu untuk pertama kalinya, Pemegang Kartu harus melakukan aktivasi dengan batas maksimal 3 (tiga) bulan setelah Kartu diterima, untuk menghindari penyalahgunaan Kartu dan menandatangani bagian belakang Kartu dan senantiasa berhati-hati dalam penggunaan dan/atau penyimpanan Kartu dan/atau PIN dan/atau angka CVV2, antara lain untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan dan/atau pelanggaran dan/atau kejahatan oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab terhadap Kartu dan/atau Pemegang Kartu, antara lain dengan tidak memberikan Kartu dan/atau PIN dan/atau angka CVV2 kepada pihak manapun dengan alasan apapun dan tidak menuliskan PIN dan/atau angka CVV2 pada media apapun, serta senantiasa berhati-hati pada saat melakukan Transaksi di ATM maupun dalam Transaksi Pembelian elektronik (*online shopping*).

3.6 Dengan memperhatikan ketentuan kehati-hatian penggunaan Kartu dalam Klausul 3 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Pemegang Kartu dengan ini menyatakan dan setuju bertanggung

jawab penuh atas semua Transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan Kartu Utama dan Kartu Tambahan, termasuk jika Kartu Utama dan/atau Kartu Tambahan hilang dan/atau disalahgunakan oleh orang lain karena alasan apapun, dengan tanpa mengurangi keberlakuan ketentuan klaim balik (*chargeback*) dalam Klausul 12 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

3.7 Dalam hal Pemegang Kartu tidak memenuhi dan/atau melanggar Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dan/atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan/atau apabila Pemegang Kartu tidak membayar kewajiban yang terhutang kepada Bank dan/atau berdasarkan pertimbangan tertentu dari Bank, Pemegang Kartu memahami dan menyetujui bahwa Bank setiap saat berhak untuk:

3.7.1. menolak setiap Transaksi Pembelanjaan atau Penarikan Tunai yang dilakukan oleh Pemegang Kartu;

3.7.2. membatalkan, mengakhiri dan mencabut seluruh hak-hak yang melekat pada semua Kartu yang dikeluarkan atas nama Pemegang Kartu, dengan surat pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Kartu;

3.7.3. meminta kepada Pemegang Kartu utama untuk secara seketika membayar seluruh saldo yang terhutang atas rekeningnya walaupun belum jatuh tempo;

3.7.4. membatalkan tanpa syarat dan/atau mengurangi pagu Batas Kredit yang belum ditarik/digunakan dari Pemegang Kartu;

3.7.5. menyatakan permohonan pailit terhadap Pemegang Kartu dan/atau penjamin (jika ada);

3.7.6. menyatakan bahwa Pemegang Kartu melakukan wanprestasi atau lalai melaksanakan kewajiban yang timbul atas perjanjian lain yang dilakukan dengan Bank;

3.7.7. memblokir (baik untuk sementara maupun permanen) dan/atau membatalkan Kartu dalam hal:

a. Pemegang Kartu:

(1) melebihi Batas Kredit yang ditetapkan Bank atas Kartu yang dimilikinya;

(2) melanggar Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dan/atau ketentuan Bank yang berlaku berikut dengan setiap perubahan/pembaharuan serta ketentuan lainnya yang telah ada maupun yang akan ada dikemudian hari;

(3) nama Pemegang Kartu tercantum dalam Daftar Hitam Bank Indonesia dan/atau Daftar Hitam Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI);

(4) diindikasikan terlibat dalam kasus tindak pidana atau Transaksi mencurigakan;

(5) dinyatakan berada di bawah pengampunan, dalam Keadaan Penundaan

Kewajiban Pembayaran Utang (PKPU) dan/atau pailit/dibubarkan/dilikuidasi atau izin usahanya dicabut;

(6) harta kekayaannya disita;

(7) meninggal dunia sehingga kewajibannya harus diselesaikan oleh ahli waris;

(8) keadaan keuangan Pemegang Kartu dan/atau penjamin (jika ada), bonafiditas dan solvabilitasnya menurut Bank mundur sedemikian rupa sehingga mempengaruhi kemampuan Pemegang Kartu dan/atau penjamin (jika ada) untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit dari Kartu;

(9) dokumen, pernyataan, keterangan yang diberikan oleh Pemegang Kartu dan/atau penjamin (jika ada) kepada Bank, menurut pertimbangan Bank ternyata tidak benar/tidak lengkap atau Pemegang Kartu tidak memberikan keterangan yang dibutuhkan oleh Bank dengan benar dan lengkap;

- (10) adanya permintaan dari Pemegang Kartu utama atau kuasanya atau perintah dari instansi yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku;
- (11) memberikan keterangan, data, atau dokumen yang tidak benar, tidak sah atau palsu;
- (12) telah melaporkan kehilangan/kerusakan Kartu secara lisan atau tertulis kepada Bank dan Bank dapat menerima laporan tersebut;
- (13) berdasarkan laporan kualitas kredit Pemegang Kartu, ada penurunan kualitas kredit di bank lain sebagaimana diatur dalam ketentuan perbankan yang berlaku dan/atau penurunan kualitas aktiva dari Pemegang Kartu yang menurun menjadi kurang lancar, diragukan atau macet;
- (14) tidak melakukan aktivasi Kartu selama 3 (tiga) bulan sejak Kartu diterima.
 - b. Bank harus memenuhi perintah instansi atau lembaga pemerintah atau peradilan yang berwenang; atau
 - c. Bank harus memenuhi kebijakan internal Bank; dan

3.7.8. melakukan tindakan lain yang menurut Bank lazim dilakukan.

3.8 Masa berlaku Kartu yakni 4 (empat) tahun kecuali Bank atau Pemegang Kartu membatalkannya secara sepihak sebelum jangka waktu berakhir. Apabila masa berlaku Kartu berakhir, Kartu perpanjangan akan dikirimkan oleh Bank secara otomatis 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku Kartu berakhir tanpa mengurangi hak Bank untuk tidak memperpanjang keanggotaan Pemegang Kartu dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu tanpa perlu memberitahukan alasannya.

4. Penggunaan Kartu dan Fasilitas Kartu

4.1 Pemegang Kartu berhak untuk dapat mempergunakan Kartu sesuai dengan fungsinya, yaitu sebagai Kartu Kredit, berikut seluruh fasilitas lainnya yang diberikan Bank pada Kartu.

4.2 Tunduk kepada ketentuan Klausul 4.3 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Kartu dapat digunakan untuk melakukan Transaksi dengan otorisasi dari Bank sebelumnya, termasuk namun tidak terbatas pada pemeriksaan apakah Kartu masih di dalam Masa Berlaku dan terdapat sisa pagu Batas Kredit yang belum terpakai, dengan ketentuan khusus sebagai berikut:

4.2.1. Transaksi Pembelanjaan yang dilakukan secara fisik dengan Merchant: Pemegang Kartu menyerahkan Kartu kepada Merchant untuk diproses pada mesin EDC yang berlogo Visa/Plus untuk proses otorisasi Kartu;

4.2.2. Transaksi Pembelanjaan yang dilakukan secara elektronik (*electronic/online shopping*) melalui website Merchant: Pemegang Kartu dapat diminta untuk memasukkan data pribadi sehubungan dengan Pemegang Kartu dan Kartu serta memasukkan angka pemverifikasi kartu (*Card Verification Value 2 "CVV2"*), yaitu 3 (tiga) angka terakhir yang tertulis pada bagian belakang Kartu untuk proses otorisasi Kartu;

4.2.3. Transaksi Penarikan Tunai pada ATM: Pemegang Kartu diminta untuk memasukkan PIN Kartu pada mesin ATM.

4.3 Dengan tanpa mengesampingkan ketentuan terkait lainnya dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, setiap Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu dapat dilakukan dengan mengikuti ketentuan di bawah ini:

4.3.1. Pemegang Kartu harus menandatangani slip penjualan pada setiap Transaksi Pembelanjaan dan menyimpan salinannya sebagai bukti untuk dapat dicocokkan dengan tagihan yang terdapat dalam Informasi Tagihan.

4.3.2. Kelalaian Pemegang Kartu untuk menandatangani slip penjualan (*sales draft*) sebagaimana dimaksud dalam Klausul 4.2.1 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini tidak

akan melepaskan Pemegang Kartu dari kewajiban-kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

4.3.3. Sebelum Transaksi pada Rekening Kartu diselesaikan, jika Pemegang Kartu bermaksud membatalkannya, maka Pemegang Kartu harus memberitahu Merchant atas hal tersebut dan memastikan slip penjualan untuk Transaksi yang dibatalkan tersebut telah dihancurkan dihadapan Pemegang Kartu atau menerima slip penolakan (*reversal slip*) yang tercetak dari mesin pemindai data elektronik (*electronic data capture, "EDC"*). Adapun jika suatu Transaksi sedang diproses pada suatu mesin EDC, Transaksi tersebut kemungkinan telah terselesaikan (Transaksi telah dibebankan ke Rekening Kartu) pada waktu slip penjualan atas Transaksi disampaikan untuk Pemegang Kartu tandatangani.

4.3.4. Bank tidak membebani biaya tambahan (*surcharge*) atas setiap Transaksi Pembelian dan karenanya Pemegang Kartu dapat menolak jika Merchant mengenakan biaya tambahan tersebut, namun Pemegang Kartu bertanggung jawab penuh atas seluruh biaya tambahan yang mungkin dibebankan Merchant sehubungan dengan Transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu.

4.3.5. Bank tidak bertanggung jawab atas penolakan Pembayaran Pembelian dengan menggunakan Kartu oleh Merchant dengan alasan apapun, dimana penolakan bukan karena kesalahan Bank dan persoalan tersebut harus diselesaikan diantara Pemegang Kartu dan Merchant.

4.3.6. Bank berhak mencatat semua Transaksi atas Kartu dan catatan tersebut mengikat Pemegang Kartu untuk semua tujuan.

4.3.7. Untuk setiap Transaksi yang menggunakan Kartu diperlukan adanya otorisasi sebelum diterima oleh Merchant. Bank berhak menyetujui atau menolak Transaksi Pembelian dan/atau Penarikan Tunai sesuai dengan pertimbangan Bank sendiri tanpa harus memberikan alasan kepada Pemegang Kartu dan Bank tidak bertanggung jawab kepada Pemegang Kartu atau pihak lain atas segala akibat yang timbul sehubungan dengan penolakan tersebut.

4.3.8. Dalam hal Bank memberikan otorisasi sebagaimana dimaksud dalam Klausul 4.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Bank menganggap bahwa Transaksi telah berjalan/terjadi dan oleh karenanya akan mengurangi jumlah pagu Batas Kredit yang tersedia dalam Kartu sejumlah nilai Transaksi yang telah disetujui. Jika Merchant mengeluarkan tagihan terkait dengan Transaksi Pembelian, maka setelah tagihan tersebut diterima oleh Bank, Bank akan membebankan jumlah yang tertera pada tagihan tersebut pada Kartu.

4.3.9. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap perselisihan (termasuk namun tidak terbatas pada perselisihan yang timbul atas setiap cacat, kekurangan-kekurangan lainnya baik dalam jumlah, mutu, kesesuaian dan segala sesuatu pada barang atau jasa, ataupun Merchant tidak dan/atau belum menerima Pembayaran dengan Kartu dengan alasan apapun juga) yang timbul yang menyangkut pembelian barang dan/atau jasa oleh Pemegang Kartu dengan Merchant yang dibayar dengan menggunakan Kartu. Perselisihan tersebut tidak menyebabkan Pemegang Kartu dapat menunda Pembayaran tagihan Kartu kepada Bank dan karenanya tetap wajib membayar tagihan Kartu.

4.3.10. Kartu tidak boleh dipergunakan untuk tujuan atau untuk penyelesaian suatu Transaksi yang melanggar hukum, termasuk namun tidak terbatas untuk pada pembelian barang dan/atau jasa yang dilarang oleh ketentuan hukum yang berlaku di Republik Indonesia maupun di negara atau tempat lain dimana Pemegang Kartu melakukan Transaksi dengan menggunakan Kartu.

4.3.11. Pemegang Kartu setuju dan menyanggupi untuk bertanggung jawab atas semua Transaksi Penarikan Tunai yang telah dilakukan dengan menggunakan Kartu dimana verifikasi telah dilakukan sebelumnya terhadap keabsahan PIN Pemegang Kartu.

4.3.12. Dengan mempertimbangkan bahwa Tanda Tangan Pemegang Kartu tidak diperlukan dalam penyelesaian Transaksi elektronik, Pemegang Kartu diharapkan untuk berhati-hati dalam melakukan Transaksi Pembelian secara elektronik (*online shopping*) melalui internet antara lainnya dengan melakukan Transaksi pada situs (*website*) Merchant yang telah

mendapatkan sertifikasi dari lembaga verifikasi keamanan transaksi elektronik internasional dan/atau menggunakan fasilitas pengamanan transaksi tambahan dari Visa (seperti fasilitas *Verified by Visa*) dan untuk tidak memberitahukan informasi apapun mengenai Kartu dan angka CVV2 kepada siapapun.

4.3.13. Seluruh Transaksi Kartu akan ditagihkan dalam mata uang Rupiah, sehingga untuk Transaksi Kartu yang dilakukan dalam mata uang selain Rupiah akan dikonversikan ke dalam mata uang Rupiah sesuai dengan ketentuan kurs jual yang berlaku pada Bank pada tanggal pembukuan (*posting*) Transaksi.

4.3.14. Segala risiko yang timbul, termasuk namun tidak terbatas pada segala tuntutan, kerugian dan kewajiban apapun sehubungan dengan adanya kelalaian ataupun keterlambatan Pemegang Kartu di dalam menyampaikan konfirmasi kepada Bank, sepenuhnya menjadi risiko/tanggung jawab Pemegang Kartu, dan Bank dibebaskan dari segala risiko dan tanggung jawab apapun.

4.4 Jika Pemegang Kartu hendak menggunakan Kartu pada mesin ATM berlaku syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan berikut ini:

4.4.1. Pemegang Kartu menerima tanggung jawab sepenuhnya atas segala Transaksi yang terjadi karena penggunaan Kartu pada ATM dan memberi kuasa kepada Bank untuk mendebet Rekening Kartu dengan jumlah Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai dan/atau Transaksi perbankan lainnya yang dilakukan dengan menggunakan Kartu beserta seluruh biaya yang timbul dengan atau tanpa sepengetahuan atau kuasa dari Pemegang Kartu.

4.4.2. Dalam hal terjadi Penarikan Tunai melalui ATM dengan menggunakan PIN milik Pemegang Kartu oleh pihak yang tidak berhak (selain Pemegang Kartu sendiri), maka Pemegang Kartu tetap bertanggung jawab atas Transaksi tersebut.

4.4.3. Demi keamanan bagi Pemegang Kartu, maka Bank menetapkan Batas Penarikan Tunai, termasuk pembatasan lainnya terkait dengan Transaksi Penarikan Tunai sesuai dengan kebijakan Bank.

4.4.4. Catatan Bank atas Transaksi yang diproses dari penggunaan Kartu pada ATM adalah konklusif serta mengikat untuk segala maksud kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Pemegang Kartu sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

4.4.5. Bank tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerugian yang timbul baik langsung atau tidak langsung dari terjadinya suatu malfungsi/kerusakan Kartu dan/atau mesin ATM yang timbul dari kesalahan Pemegang Kartu, ketidakcukupan sementara dana dalam mesin ATM tersebut dan lain sebagainya.

4.5 Segala akibat yang timbul karena kelalaian, ketidakhati-hatian, atau atas penggunaan atau penyalahgunaan Kartu oleh orang lain dengan atau tanpa izin dari Pemegang Kartu, adalah merupakan beban dan tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu.

4.6 Kartu yang dipegang Pemegang Kartu akan terus berlaku selama Masa Berlaku yang tercantum pada Kartu, kecuali Bank atau Pemegang Kartu membatalkannya secara sepihak sebelum Masa Berlaku tersebut berakhir.

4.7 Apabila Masa Berlaku atas Kartu berakhir, Kartu perpanjangan akan dikirimkan oleh Bank sebelum Masa Berlaku Kartu berakhir, namun Bank berhak untuk tidak memperpanjang keanggotaan Pemegang Kartu dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu tanpa perlu memberitahukan alasan-alasannya.

4.8 Pemegang Kartu berhak untuk menikmati fasilitas-fasilitas berikut ini:

4.8.1. Stiker Pengaman Kartu:

Untuk setiap Kartu baru akan bertanda stiker khusus di bagian depan Kartu bertuliskan "Segera Aktifkan Kartu Anda! Hubungi Contact Center (+62 21) 300 55 300". Cara mengaktifkan Kartu adalah:

- a. Hubungi Contact Center;
- b. Petugas Contact Center akan melakukan verifikasi terhadap beberapa data yang telah
Pemegang Kartu isi pada formulir pengajuan Kartu. Setelah verifikasi berhasil maka petugas Bank akan mengaktifkan Kartu dari Pemegang Kartu;
- c. Setelah Kartu diaktifkan, cabutlah stiker khusus yang menempel pada bagian depan Kartu dan tandatangani kolom yang tersedia di bagian belakang Kartu. Pemegang Kartu sudah dapat menikmati semua manfaat Kartu.

4.8.2. Pusat Layanan Bank atau Contact Center:

Pemegang Kartu dapat memperoleh berbagai layanan informasi yang berhubungan dengan Kartu Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pelaporan atas kehilangan, pencurian dan pemblokiran Kartu. Untuk beberapa Transaksi tertentu, fasilitas ini hanya dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu utama dari Kartu tambahan. Pemegang Kartu mengetahui dan setuju bahwa Bank berhak merekam percakapan antara Pemegang Kartu dengan petugas dari Contact Center melalui fasilitas ini, dan menuangkannya dalam catatan resmi yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang sah atas Transaksi yang dilakukan. Kapan dan dimanapun Pemegang Kartu berada, hubungi Contact Center (+62 21) 300 55 300 maka Contact Center dari Bank siap membantu Pemegang Kartu dengan berbagai layanan dan informasi sebagai berikut:

- a. Informasi Pembayaran terakhir serta jumlah Kredit yang telah digunakan;
- b. Salinan/Informasi Tagihan;
- c. Mengubah alamat dan nomor telepon untuk keperluan penagihan;
- d. Permintaan kenaikan Batas Kredit;
- e. Laporan dan permintaan penggantian Kartu yang hilang atau dicuri;
- f. Informasi status pengajuan Aplikasi Kartu;
- h. Permohonan Kartu tambahan;
- j. Permohonan informasi –reward point dan penukaran –reward point;

4.8.3. **Message Alert:** sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang berlaku, setiap Pemegang Kartu akan menerima pesan mengenai Transaksi yang perlu diwaspadai berisi peringatan apabila terdapat Transaksi dengan menggunakan Kartu dari Pemegang Kartu. Message Alert bertujuan agar Pemegang Kartu dapat memberikan jawaban atau respons kepada Bank sehubungan dengan Transaksi yang diwaspadai tersebut.

4.8.4. **Auto Debit:** Pemegang Kartu dapat memberikan instruksi kepada Bank untuk melakukan pendebitan secara otomatis dari Rekening Dana Pemegang Kartu untuk memenuhi kewajiban Pembayaran yang telah jatuh tempo sehubungan dengan Kartu dan Rekening Kartu Pemegang Kartu.

4.8.5. **Install Program:** Fitur angsuran tetap (*installment*) memudahkan Pemegang Kartu untuk bertransaksi apapun sesuai keinginan Pemegang Kartu dengan Kartu. Dengan minimum Transaksi Rp.1.000.000 (satu juta rupiah), Pemegang Kartu dapat dengan leluasa mengatur cara Pembayaran atas Transaksi yang telah dibukukan (*posting*) ke Rekening Kartu dan Pemegang Kartu dapat memilih cicilan sesuai dengan jangka waktu yang Pemegang Kartu inginkan yaitu 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 atau 24 bulan. Untuk mengubah Transaksi Pemegang Kartu menjadi Cicilan Tetap hubungi petugas Contact Center, sebutkan Transaksi yang Pemegang Kartu inginkan dan pilih jangka waktu angsurannya. Secara otomatis, angsuran Cicilan Tetap dan bunga tetap pada Cicilan Tetap Pemegang Kartu akan ditagihkan setiap bulannya di lembar Informasi Tagihan Kartu Pemegang Kartu.

4.8.6. Airport Lounge (Khusus Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Infinite)

Bagi pemegang Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Infinite dapat menikmati layanan Airport Lounge secara gratis di bandara-bandara yang berkerja sama dengan Bank.

4.8.7. Reward Point:

Semakin sering menggunakan Kartu, maka semakin besar point yang akan didapatkan oleh Pemegang Kartu dan kemudian dapat ditukarkan dengan berbagai macam hadiah. Pemegang Kartu dapat menukarkan point dengan menghubungi petugas Contact Center.

4.8.8. **Partnership:**

Pemegang Kartu dapat menikmati diskon/harga spesial di Merchant yang bekerjasama dengan Bank seperti Dine in, Hotel dan lain-lain. Nikmati juga cicilan 0% atau tingkat Bunga khusus untuk Merchant yang bekerjasama dengan Bank untuk program cicilan.

4.8.9. Travel Guard dan Purchase Protection (Khusus pemegang Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Infinite):

Pemegang Kartu Kredit Bank QNB Indonesia Infinite akan mendapatkan gratis asuransi yang ditunjuk oleh Bank. nilai maksimum santunan yang diberikan bila tertanggung meninggal/hilang dalam kecelakaan pesawat adalah maksimum Rp.5.000.000.000 (lima miliar rupiah). Selain Travel Flight Accident, juga mendapatkan satuan Travel Inconvenience dan Purchase Protection. Syarat dan ketentuan berlaku sesuai Polis Asuransi.

4.8.11. **Flexible Payment:**

Fasilitas yang memberikan kemudahan kepada Pemegang Kartu untuk melakukan Pembayaran, baik dengan *minimum payment*, *partial* ataupun *full payment*.

4.8.12. **Fasilitas Lainnya:**

Pemegang Kartu berhak atas setiap fasilitas yang disediakan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu dalam Pemberitahuan Tertulis, dengan ketentuan bahwa persetujuan tertulis dari Pemegang Kartu (atau persetujuan lisan yang direkam Bank) akan selalu dimintakan jika fasilitas tersebut membebankan Biaya Tambahan kepada Pemegang Kartu.

4.9 Bank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan dan/atau tambahan atas fasilitas-fasilitas tersebut dengan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis kepada Pemegang Kartu. Pemegang Kartu mengetahui dan setuju bahwa atas pemakaian fasilitas-fasilitas Pembayaran tersebut Bank dapat mengenakan biaya.

5. **Batas Kredit dan Kredit yang Tersedia**

5.1 Bank akan memberikan pagu/limit Kredit untuk tiap-tiap Rekening Kartu pada Bank mengikuti ketentuan yang berlaku pada Bank dari waktu ke waktu dan dengan memperhatikan batas-batas sebagaimana ditentukan oleh ketentuan hukum yang berlaku ("**Batas Kredit**"), dengan demikian Pemegang Kartu tidak boleh menggunakan Kartu melebihi Batas Kredit yang diberikan.

5.2 Pemegang Kartu dapat melakukan Transaksi Penarikan Tunai dalam batas Penarikan Tunai yang akan ditetapkan oleh Bank dari total Batas Kredit yang tersedia untuk Pemegang Kartu.

5.3 Bank sepenuhnya berhak untuk menerima atau menolak Transaksi Kartu yang penggunaannya telah atau akan melampaui Batas Kredit. Dalam hal Bank menerima Transaksi Kartu yang melampaui Batas Kredit (*overlimit*), maka Bank akan mengenakan Biaya Administrasi dan Bunga dan selanjutnya memperhitungkan jumlah yang melampaui Batas Kredit tersebut ke dalam komponen Pembayaran Minimum dari Pemegang Kartu yang akan jatuh tempo.

5.4 Jika seorang Pemegang Kartu memakai Kartu melebihi Batas Kredit yang diberikan, Bank atas kebijakannya sendiri berhak memblokir sementara Kartu dengan segera tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang kartu dan semua jumlah tertagih setelah itu menjadi jatuh tempo dan harus dibayar dengan segera, berikut Bunga yang ditentukan Bank dan diperhitungkan sampai dengan dilunasinya seluruh kewajiban Pemegang Kartu.

5.5 Bank dapat semata-mata atas kebijakannya sendiri dari waktu ke waktu meningkatkan atau menurunkan atau meninjau kembali besarnya Batas Kredit (termasuk Batas Penarikan Tunai) dari Pemegang Kartu, antara lain dengan mempertimbangkan kualitas kredit Pemegang Kartu atau terdapat permohonan kenaikan plafon Batas Kredit, dengan ketentuan bahwa pelaksanaan atas hak Bank ini akan diinformasikan kepada Pemegang Kartu yang bersangkutan dengan Pemberitahuan Tertulis tersendiri dan/atau melalui Informasi Tagihan bulanan.

5.6 Pemegang Kartu Utama setiap saat berhak mengajukan permohonan kenaikan Batas Kredit secara sementara atau tetap (permanen) kepada Bank dan untuk kepentingan tersebut Pemegang Kartu akan dibebankan Biaya Administrasi sebagaimana dimaksud dalam Klausul 9.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini. Bank sepenuhnya berhak menyetujui atau menolak permohonan tersebut.

5.7 Kredit yang tersedia di Rekening Kartu Pemegang Kartu merupakan nilai yang belum dipergunakan dari Batas Kredit pada suatu waktu tertentu. Kredit yang tersedia akan dihitung dengan mempertimbangkan Batas Kredit, Saldo Yang Belum Dibayar atas Rekening Kartu, Bunga, Biaya Administrasi, Denda atau Transaksi lainnya yang telah diterima oleh Bank namun belum diterima untuk pemrosesan per tanggal tersebut. Kredit yang tersedia untuk Transaksi akan ditentukan sebagai berikut:

5.7.1. Penarikan Tunai: akan sewaktu-waktu ditentukan oleh Batas Penarikan Tunai dikurangi dengan setiap Transaksi Penarikan Tunai (yang masih belum dibayar) dan setiap otorisasi Penarikan Tunai yang telah dilakukan, namun belum dibukukan.

5.7.2. Pembelanjaan: akan ditentukan oleh jumlah Batas Kredit dikurangi jumlah Transaksi (baik Pembelanjaan maupun Penarikan Tunai) yang masih belum dibayar dan setiap otorisasi Transaksi (baik Pembelanjaan maupun Penarikan Tunai) yang telah dilakukan, namun belum dibukukan.

5.8 Batas penarikan tunai untuk semua produk ditetapkan sebesar 40 % dari Batas Kredit kecuali ditentukan lain oleh Bank dari waktu ke waktu.

5.9 Dalam hal jumlah seluruh fasilitas Kartu Kredit yang telah diberikan oleh Bank kepada Pemegang Kartu termasuk tetapi tidak terbatas pada Batas Kredit telah sama dengan atau lebih dari batas tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku maka Pemegang Kartu wajib untuk menyerahkan dokumen termasuk namun tidak terbatas pada NPWP yang terkini dan formulir pernyataan pendapatan pribadi jika diminta oleh Bank.

6. Ketentuan Penagihan dan Pembayaran

6.1 Dengan digunakannya Kartu untuk bertransaksi, Pemegang Kartu dengan sepenuhnya mengerti bahwa Pemegang Kartu wajib melakukan Pembayaran dalam mata uang Rupiah kepada Bank pada saat ditagihkan, yaitu selambat-lambatnya pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.

6.2 Bank setiap bulan akan menerbitkan dan mengirimkan Informasi Tagihan atas pemakaian Kartu melalui pos, atau melalui media lainnya jika diminta oleh Pemegang Kartu utama dan disetujui oleh Bank, ke alamat Pemegang Kartu utama yang tercatat dalam sistem administrasi Bank dengan mencantumkan:

- 6.2.1. Rincian Transaksi dan jumlah seluruh Total Tagihan yang harus dibayar yang dituangkan dalam mata uang Rupiah;
- 6.2.2. Pembayaran Minimum yang dapat dilakukan;
- 6.2.3. Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran;
- 6.2.4. Informasi lainnya yang relevan.

6.3 Informasi Tagihan sebagaimana dimaksud dalam Klausul 6.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini akan memiliki tanggal cetak sekurang-kurangnya 16 (enam belas) hari kalender sebelum Tanggal Jatuh Tempo dan akan sudah sampai di alamat Pemegang Kartu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sebelum Tanggal Jatuh Tempo.

6.4 Bank tidak akan mengirimkan Informasi Tagihan selanjutnya kepada Pemegang Kartu bila tidak terdapat aktivitas pada Rekening Kartu selama masa penagihan dan saldo sisa Total Tagihan terhutang Pemegang Kartu sejak Tanggal Penagihan terakhir adalah nol (apabila dalam 3 bulan berturut-turut kondisi tagihan 0).

6.5 Apabila terdapat indikasi kesalahan/sanggahan dari Pemegang Kartu atas perhitungan dalam Informasi Tagihan, maka Pemegang Kartu harus mengajukan sanggahan secara tertulis mengenai hal tersebut kepada Bank sesuai dengan prosedur pengaduan/sanggahan sebagaimana ditetapkan dalam Klausul 13 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini. Tanpa memperhatikan ada atau tidaknya suatu pengaduan/sanggahan apapun, Pemegang Kartu tetap wajib membayar kepada Bank sesuai dengan tagihan yang tertera dalam Informasi Tagihan.

6.6 Tagihan atas penggunaan Kartu Tambahan akan dibebankan kepada Rekening Kartu Pemegang Kartu Utama dan karenanya menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu Utama dan akan ditagih bersama-sama dalam satu gabungan Informasi Tagihan. Dalam hal terjadi pembatalan

Kartu Tambahan oleh Pemegang Kartu Utama, tagihan akan tetap menjadi beban dan tanggung jawab Pemegang Kartu Utama.

6.7 Bank berhak melakukan koreksi pada Informasi Tagihan baik koreksi debit dan/atau kredit sesuai data-data yang ada pada Bank. Koreksi tersebut mengikat Pemegang Kartu untuk membayar setiap Transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu yang belum diterima Pembayarannya oleh Bank.

6.8 Pemegang Kartu wajib melakukan Pembayaran selambat-lambatnya sebelum Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran yang tertera dalam Informasi Tagihan bulanan, dengan ketentuan sebagai berikut:

6.8.1. Total Tagihan dihitung dengan menggunakan formula perhitungan sebagai berikut:

$$\text{(Total Tagihan pada bulan sebelumnya)} + \text{(Pembelanjaan + Penarikan Tunai + Bunga + Denda + Biaya Administrasi + Biaya Tambahan)} - \text{(Pembayaran + Kredit)}$$

6.8.2. Pembayaran Minimum untuk bulan tersebut wajib dibayar penuh, meskipun Pemegang Kartu belum menerima Informasi Tagihan, yaitu dengan formula perhitungan sebagai berikut:

$$(10\% \times \text{Total Tagihan}) + \text{Cicilan Tetap}$$

Bila jumlah Total Tagihan sebagaimana tercantum dalam Informasi Tagihan kurang atau sama dengan Rp. 50.000,- (lima puluh ribu Rupiah), maka jumlah Total Tagihan tersebutlah yang menjadi Pembayaran Minimum.

6.8.3. Pemegang Kartu dapat memilih untuk melakukan Pembayaran penuh atau kurang dari penuh atas Total Tagihan, selama lebih dari Pembayaran Minimum yang tertera dalam Informasi Tagihan bulanan. Bila Pembayaran dilakukan kurang dari penuh, maka Bank akan mengenakan Bunga untuk bagian dari Total Tagihan yang belum dilakukan Pembayaran-nya.

6.8.4. Bila Pembayaran dilakukan setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, atau bila jumlah Pembayaran kurang dari Pembayaran Minimum, maka Bank akan mengenakan Denda.

6.8.5. Untuk Pembayaran yang melebihi jumlah Pembayaran Minimum tetapi tidak penuh, maka akan digunakan untuk melunasi tagihan sesuai urutan dan persentase yang ditetapkan dalam peraturan perundangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Bank Indonesia mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu, yaitu sebagai berikut:

- a. Pertama, sebesar **maksimal 40%** (empat puluh persen) dari Pembayaran untuk pelunasan seluruh Denda dan Biaya Administrasi serta Bunga (apabila ada), dengan ketentuan bahwa Pembayaran Denda dan Biaya Administrasi selalu didahulukan;
- b. Kedua, **minimal sebesar 60%** (enam puluh persen) dari sisa Pembayaran (a) untuk pelunasan pokok tagihan sehubungan dengan Transaksi Pembelian dan Transaksi Penarikan Tunai sesuai urutan waktu Transaksi yang tercatat lebih terdahulu, dengan ketentuan bahwa Pembayaran pokok Transaksi Penarikan Tunai (apabila ada) akan selalu didahulukan.

6.8.6. Pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu harus dilakukan dalam mata uang Rupiah dan akan berlaku setelah dana diterima efektif pada Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dan dengan tata cara yang ditentukan oleh Bank. Dalam hal Pembayaran tersebut tidak dapat dilakukan dengan sebagaimana mestinya termasuk dan/atau tidak diterima oleh Bank selambat-lambatnya pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, maka Pemegang Kartu akan dibebankan Denda atas keterlambatan Pembayaran sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dan ketentuan khusus yang akan ditetapkan oleh Bank dari waktu ke waktu.

6.8.7. Pemegang Kartu dapat mengeluarkan instruksi debit (*auto-debet*) kepada Bank (ataupun kepada bank lainnya yang melakukan kerja sama dengan Bank) untuk melakukan pendebitan atas Rekening Dana Pemegang Kartu (atau rekening lainnya dari Pemegang Kartu

pada bank lainnya) untuk Total Tagihan pada 3 (tiga) Hari Kerja sebelum Tanggal Jatuh Tempo atau selambat-lambatnya pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran (jika Rekening Dana belum mencukupi), dengan ketentuan dan persyaratan sebagai berikut:

- a. Pemegang Kartu setuju bahwa Bank tetap berhak untuk menentukan prioritas Pembayaran atas kewajiban lainnya dari Pemegang Kartu kepada Bank sesuai kebijakan Bank.
- b. Pemegang Kartu memahami bahwa setiap perubahan dan pembatalan pada instruksi *auto-debet* tersebut harus telah diterima oleh Bank selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sebelum Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran berikutnya.
- c. Dalam hal sampai dengan Tanggal Jatuh Tempo tidak terdapat dana yang mencukupi didalam Rekening Dana, maka Pemegang Kartu setuju untuk dikenakan Denda keterlambatan pada saat Pembayaran telah dilakukan olehnya.

6.8.10. Pemegang Kartu menyetujui bahwa bea meterai atas Pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu akan dibebankan oleh Bank kepada Pemegang Kartu sesuai dengan nilai Total Tagihan serta ketentuan yang berlaku.

6.9 Pembayaran atas Informasi Tagihan dapat dilakukan melalui fasilitas-fasilitas berikut ini:

- a. Pembayaran minimum adalah 10 % dari Total Tagihan atau apabila jumlah Total Tagihan kurang atau sama dengan Rp. 50.000,- (lima puluh ribu Rupiah), maka jumlah Total Tagihan tersebutlah yang menjadi Pembayaran Minimum.
- b. Pembayaran dengan tunai, cek atau giro di seluruh cabang Bank.
- c. Pembayaran Dana Lalu Lintas Giro (LLG) dari Rekening Pemegang Kartu ditujukan ke nomor A/C 1108-958.208-360 Bank QNB Indonesia dan cantumkan Nomor Kartu Pemegang Kartu.
- d. Khusus bagi nasabah Bank, Pembayaran juga dapat dilakukan melalui direct debit/pendebetan otomatis setiap bulannya dari Rekening Giro atau Tabungan Pemegang Kartu untuk jumlah Pembayaran minimum atau jumlah Total Tagihan Pemegang Kartu. formulir direct debit ini dapat diperoleh di kantor cabang Bank terdekat.
- e. Khusus bagi Nasabah Bank yang memiliki Kartu ATM dan/atau Debit QNB, Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM Bank.
- f. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan ATM lainnya yang mempunyai jaringan kerja sama dengan Bank.
- g. Bank dalam keadaan apapun juga tidak bertanggung jawab kepada Pemegang Kartu jika Kartu yang dimiliki oleh Pemegang Kartu ditolak penggunaannya pada mesin ATM atau pada ATM yang mempunyai jaringan kerja sama dengan Bank.
- h. Bank maupun setiap lembaga keuangan yang mempunyai jaringan kerjasama ATM dengan Bank tidak bertanggung jawab atas tidak dapat digunakan ATM/layanan yang tersedia, termasuk segala risiko yang mungkin timbul sebagai akibatnya.
- i. Bank setiap waktu dapat menambah, membatalkan atau merubah layanan yang disediakan sehubungan dengan fasilitas Pembayaran tersebut dengan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu. Setiap Pembayaran memerlukan masa proses +/- 2 (dua) Hari Kerja untuk diterima oleh Bank. Agar Pembayaran diterima tepat pada waktunya, Pemegang Kartu dianjurkan untuk melakukan Pembayaran beberapa hari lebih awal dari Tanggal Jatuh Tempo dengan memperhitungkan masa proses dan hari libur. Dalam melakukan Pembayaran, harap mencantumkan Tanggal Pembayaran, Nama Pemegang Kartu, Nomor Kartu Pemegang Kartu serta Jumlah Pembayaran dengan benar. Semua Pembayaran akan terhitung efektif setelah dana diterima oleh Bank.

6.11 Pemegang Kartu memahami dan akan menerima segala konsekuensi bila Pemegang Kartu terlambat melakukan Pembayaran, seperti dikenakan Bunga, Denda dan Biaya Administrasi, pemblokiran Kartu, pencantuman dalam Sistem Informasi Debitur (selanjutnya disebut "SID") dan dilakukannya aktivitas penagihan oleh Bank.

6.12 Bank akan memberikan salinan slip penjualan (*sales draft*) berdasarkan permintaan Pemegang Kartu secara tertulis dan akan membebankan Biaya Administrasi untuk setiap slip penjualan (*sales draft*) yang diminta oleh Pemegang Kartu.

6.13 Perincian Biaya Administrasi, Biaya Tambahan dan biaya-biaya lainnya yang diberlakukan atas Kartu dan penggunaannya dapat diperoleh dengan suatu permintaan pada Bank.

6.14 Pembayaran kembali karena pembatalan Transaksi oleh Merchant akan dikreditkan ke Rekening Kartu Pemegang Kartu, sepanjang Bank telah menerima suatu bukti bahwa pembatalan dan Pembayaran kembali yang dilakukan oleh Merchant adalah benar dan sah.

6.15 Pemegang Kartu setuju bahwa Bank berhak menggunakan jasa pihak ketiga lain untuk melakukan penagihan dengan cara apapun yang dianggap baik sesuai dengan pertimbangan Bank dan ketentuan perundangan yang berlaku agar Pemegang Kartu dapat melunasi seluruh kewajiban yang timbul dari Kartu.

6.16 Dalam hal Rekening Kartu pada Bank ditutup, maka Pemegang Kartu utama wajib untuk membayar seluruh kewajiban yang terhutang atas pemakaian fasilitas Kartu, secara penuh dan sekaligus.

6.17 Tanpa mengesampingkan ketentuan di atas dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Bank dapat semata-mata atas kebijakannya sendiri mengkaji ulang secara periodik untuk menentukan Rekening Kartu Pemegang Kartu yang berhak mendapatkan tingkat Bunga yang berbeda dengan tingkat Bunga yang secara umum diberlakukan pada Bank, dengan persyaratan dan ketentuan yang dari waktu ke waktu ditentukan oleh Bank akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu.

7. Hak Dan Kewajiban Pemegang Kartu

7.1 Hak Pemegang Kartu:

- a. Pemegang Kartu berhak untuk menikmati fasilitas-fasilitas Kartu sepanjang memenuhi prosedur yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini atau yang akan diberitahukan dalam Pemberitahuan Tertulis.
- b. Pemegang Kartu berhak mendapatkan informasi yang jelas dan transparan atas segala jasa dan fitur yang ditawarkan oleh Bank dan terkait dengan penggunaan Kartu.
- c. Pemegang Kartu dapat menghubungi Contact Center setiap saat bila ada pertanyaan atau keluhan atas penggunaan Kartu.
- d. Bila Pemegang Kartu tidak lagi menginginkan menjadi Pemegang Kartu, maka Pemegang Kartu dapat sewaktu-waktu mengajukan pembatalan/penutupan Kartu kepada Bank.
- e. Pemegang Kartu berhak mengetahui semua Biaya Administrasi, Bunga dan Denda yang berkaitan dengan penggunaan Kartu.
- f. Pemegang Kartu utama berhak meminta salinan atau fotokopi dari slip penjualan (*sales draft*) atas penggunaan Kartu untuk setiap Transaksi Pembelian, atau setiap Transaksi Penarikan Tunai yang dilakukan melalui ATM, dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Informasi Tagihan yang mencatat Transaksi tersebut dan dengan pengenaan Biaya Administrasi.
- g. Setiap setahun sekali Pemegang Kartu dapat mengajukan permohonan melalui Contact Center ringkasan Transaksi Pemegang Kartu yang mencakup informasi Transaksi Pemegang Kartu selama satu tahun berjalan dihitung sejak bulan mulai berlakunya Kartu, yang memuat informasi total Transaksi Pembelian, Transaksi Penarikan Tunai, Bunga, Biaya Administrasi, Denda, performa Pembayaran Pemegang Kartu atas tagihan Kartu selama satu tahun, dan kualitas kredit Pemegang Kartu pada posisi terakhir.

- h. Pemegang Kartu berhak untuk menyampaikan pengaduan sesuai ketentuan Klausul 13 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dalam hal Kartu tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya yang terjadi karena kegagalan sistem dan/atau operasional Bank.

7.2 Kewajiban Pemegang Kartu:

- a. Pemegang Kartu Utama wajib melakukan Pembayaran sesuai ketentuan Klausul 6 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, atau sebagaimana ditentukan lain oleh Bank dalam Pemberitahuan Tertulis.
- b. Pemegang Kartu wajib membayar iuran tahunan yang besarnya sesuai dengan ketentuan Bank dan akan ditagihkan secara bulanan bersamaan dengan Informasi Tagihan.
- c. Pemegang Kartu wajib untuk selalu menjaga penggunaan Kartu-nya agar tidak melebihi Batas Kredit.
- d. Pemegang Kartu wajib untuk selalu menjaga kerahasiaan PIN dan angka CVV2 atas Kartu-nya.
- e. Pemegang Kartu wajib untuk bertanggung jawab atas semua Transaksi yang diproses dengan menggunakan Kartu-nya, kecuali dalam hal terjadi tindak pidana pemalsuan Kartu atau dalam kasus kehilangan/kecurian Kartu yang telah dilaporkan ke Bank sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam Buku Panduan Kartu.
- f. Dengan memperhatikan ketentuan Klausul 17 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Pemegang Kartu utama wajib memberitahukan secara tertulis/lisan kepada Bank bila ada perubahan data pribadi dari Pemegang Kartu.

8. Kartu Tambahan

8.1 Pemegang Kartu dapat mengajukan permohonan Kartu tambahan sebanyak, 3 (tiga) Kartu tambahan untuk Kartu utama tipe Platinum dan 4 (empat) Kartu tambahan untuk Kartu utama tipe Infinite.

8.2 Pemegang Kartu tambahan harus telah berusia minimal 17 (tujuh belas) tahun pada saat diajukan pengajuan Aplikasi Kartu tambahan.

8.3 Bank berhak menyetujui ataupun menolak permohonan atas permintaan dikeluarkannya Kartu tambahan dan Pemegang Kartu dengan ini menerima apapun keputusan Bank. Jika disetujui, masing-masing Kartu tambahan akan memiliki Masa Berlaku yang sama dengan Kartu utama.

8.4 Semua Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit yang diberlakukan oleh Bank kepada Pemegang Kartu utama berlaku juga bagi Pemegang Kartu tambahan.

8.5 Pagu Batas Kredit dari masing-masing Kartu Tambahan merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari pagu Batas Kredit keseluruhan dari Pemegang Kartu utama.

8.6 Dalam hal Pemegang Kartu utama memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu di Bank dan apabila salah satu Kartu bermasalah maka Bank berhak untuk mengambil tindakan terhadap Kartu lainnya.

8.7 Bank dapat membatalkan Kartu Tambahan setiap waktu dengan pemberitahuan sebelumnya ke Pemegang Kartu utama tanpa berkewajiban untuk menyebutkan alasan pembatalan tersebut dan oleh karenanya Kartu Tambahan yang telah diterbitkan harus segera dikembalikan.

8.8 Pemegang Kartu utama bertanggungjawab penuh atas segala Transaksi, biaya, tagihan, dan pengeluaran yang timbul dari penggunaan Kartu tambahan.

9. Bunga, Biaya Administrasi, Biaya Tambahan dan Denda

9.1 Bank akan mengenakan Bunga dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Penghitungan hari bunga atas tagihan yang belum dilakukan Pembayaran didasarkan dan dimulai dari tanggal pembukuan (*posting*), dimana tanggal pembukuan merupakan tanggal riil

Bank melakukan Pembayaran kepada *acquirer* (baik Bank sendiri ataupun *acquirer* lainnya) atas Transaksi Pemegang Kartu, atau melakukan Pembayaran kepada penyelenggara ATM atas Transaksi Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai menggunakan Kartu.

b. Penghitungan Bunga atas Kartu untuk tagihan berikutnya dilakukan berdasarkan jumlah sisa dari Total Tagihan Kartu atas Transaksi Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai yang belum terbayar (*outstanding*).

c. Biaya Administrasi terutang, Denda terutang, Bunga terutang, dan tagihan yang belum jatuh tempo, tidak digunakan sebagai komponen penghitungan Bunga untuk Kartu yang bersangkutan.

d. Bunga untuk Transaksi Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai dibebankan apabila Pemegang Kartu:

- 1) tidak melakukan Pembayaran;
- 2) melakukan Pembayaran kurang dari Total Tagihan sebagaimana dimaksud dalam Informasi Tagihan (Pembayaran tidak penuh);
- 3) melakukan Pembayaran secara penuh setelah Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran;
- 4) Pemegang Kartu melakukan Pembayaran yang kurang dari Pembayaran Minimum yang diwajibkan berdasarkan ketentuan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini; dan/atau
- 5) adanya Transaksi Penarikan Tunai.

e. Bunga untuk Transaksi Pembelanjaan:

- 1) tidak dibebankan apabila Pemegang Kartu telah melakukan Pembayaran secara penuh paling lambat pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, atau pada kelonggaran waktu Pembayaran yang diberikan oleh Bank bila Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran jatuh pada hari libur.;
- 2) akan dikenakan atas:
 - (i) sisa atau saldo terhutang yang belum dilunasi oleh Pemegang Kartu;
 - (ii) hutang baru yang timbul dari Transaksi selanjutnya yang dilakukan setelah Tanggal Tagihan;
- 3) Bunga ditagih per bulan berdasarkan saldo harian yang dihitung dengan cara sebagai berikut:
 - (i) sejak tanggal pembukuan (*posting*) Pembelanjaan dengan tingkat suku bunga seperti yang tercantum pada Informasi Tagihan;
 - (ii) sejak tanggal cetak Informasi Tagihan sampai dengan Tanggal Pembayaran; dan
 - (iii) sejak Tanggal Pembayaran sampai dengan tanggal cetak Informasi Tagihan berikutnya.

f. Bunga untuk Penarikan Tunai dihitung sejak tanggal pembukuan (*posting*) (sama dengan tanggal Penarikan Tunai) hingga tagihan dibayar penuh. Bunga ditagih per bulan berdasarkan saldo harian sejak tanggal Transaksi Penarikan Tunai dengan tingkat suku Bunga seperti yang tercantum pada Informasi Tagihan.

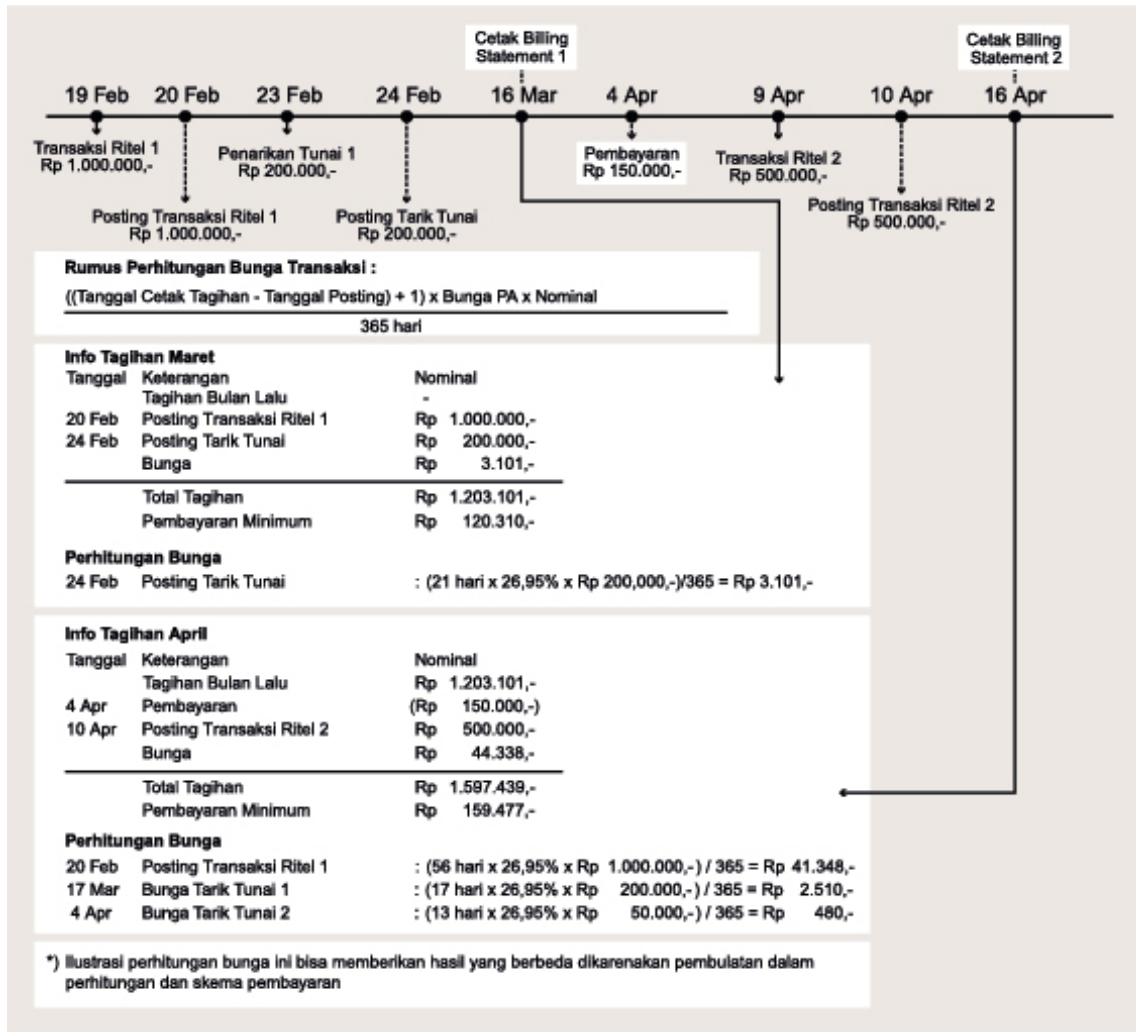
g. Rumus perhitungan Bunga untuk Transaksi Pembelanjaan

$$\text{Bunga} = \text{Selisih Hari Bunga} \times \text{Tingkat Suku Bunga per Tahun (\%)} \times \text{nilai Jumlah Transaksi 365 hari}$$

Catatan:

Selisih Hari Bunga dihitung sebagai berikut = (Tanggal cetak Informasi Tagihan - Tanggal Transaksi) + 1 Hari

Ilustrasi Perhitungan Bunga:



h. Tingkat suku bunga yang akan dipergunakan untuk menghitung total Bunga yang akan dibebankan kepada Pemegang Kartu adalah mengikuti tingkat suku Bunga yang berlaku pada Bank, yang mana akan disebutkan di dalam Informasi Tagihan.

i. Dengan memperhatikan ketentuan Klausul 2.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, setiap perubahan tingkat suku Bunga yang dilakukan oleh Bank akan diinformasikan kepada Pemegang Kartu melalui Pemberitahuan Tertulis dan/atau Informasi Tagihan untuk bulan berikutnya.

j. Bunga Transaksi Pembelanjaan dan/atau Penarikan Tunai akan ditambahkan pada penagihan berikutnya jika Pemegang Kartu tidak membayar seluruh saldo terhutang pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.

9.2 Bank akan mengenakan segala Biaya Administrasi yang timbul sehubungan dengan penggunaan Kartu dan Rekening Kartu Pemegang Kartu dalam jumlah yang akan ditentukan oleh Bank dan akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu, termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- a. Biaya tahunan (*annual fee*) untuk setiap Kartu, baik Kartu utama maupun Kartu tambahan;
- b. Biaya Administrasi untuk Penarikan Tunai (*Cash Advance Fee*);
- c. Biaya keterlambatan Pembayaran (*Late Charge Fee*);
- d. Biaya Administrasi untuk pelampauan Batas Kredit (*Overlimit Fee*);
- e. Biaya Administrasi untuk penggantian atau penerbitan Kartu baru (apabila Pemegang Kartu menghendaki) dan setiap Kartu Tambahan (*Replacement Card Fee*);
- f. Biaya Administrasi untuk salinan slip penjualan (*salesdraft*);
- g. Salinan Informasi Tagihan (*Copy Billing Statement*);
- h. Biaya Administrasi untuk pembuatan ringkasan tahunan Transaksi Pemegang Kartu;
- i. Bebas biaya peningkatan jenis Kartu (*Upgrade Fee*);
- j. Bebas biaya peningkatan Batas Kredit (*Increasing Limit Fee*);
- k. Biaya penolakan kliring Pembayaran (*Clearing Rejection Fee*);
- l. Bebas biaya Pembayaran (*Payment Fee*) di kantor cabang Bank QNB Indonesia, ATM, Mobile, Internetbanking (hanya untuk Nasabah Bank QNB Indonesia);
- m. Biaya Pembayaran (*Payment Fee*) di *payment channel* bank lain;
- n. Biaya pembatalan Cicilan Tetap (*Installment Cancellation Fee*);
- p. Biaya Administrasi pemeliharaan Rekening untuk setiap Kartu yang telah ditutup namun masih memiliki saldo hutang (kredit);
- q. Bea materai (*Stamp Duty*);
- r. Biaya Administrasi dan Biaya Tambahan lainnya yang akan ditetapkan oleh Bank (dengan persetujuan tertulis oleh Pemegang Kartu) dari waktu ke waktu.

9.3 Bank akan mengenakan Denda untuk keterlambatan Pembayaran, yaitu sebesar 3% (tiga persen) dari Total Tagihan, atau minimum Rp. 50.000,- (lima puluh ribu Rupiah) (mana yang lebih besar) dan tidak melebihi jumlah sebesar Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu Rupiah), dalam hal sebagai berikut:

- a. Pemegang Kartu tidak melakukan Pembayaran;
- b. Pemegang Kartu melakukan Pembayaran yang kurang dari Pembayaran Minimum yang diwajibkan berdasarkan ketentuan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini;
- c. Pemegang Kartu melakukan Pembayaran (baik Pembayaran Minimum atau Pembayaran lainnya secara penuh atau tidak secara penuh) setelah Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran atau melewati masa kelonggaran waktu apabila Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran bertepatan dengan hari libur.

9.4 Pemegang Kartu bertanggung jawab atas dan harus membayar semua biaya dan pajak yang dibebankan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

9.5 Pemegang Kartu dapat mengajukan keberatan atas Bunga, Denda dan Biaya Administrasi yang dikenakan Bank melalui Pusat Layanan Bank, dan bila terjadi kesalahan perhitungan Bunga, Denda maupun Biaya Administrasi, Bank akan mengkreditkan kembali Bunga, Denda dan Biaya Administrasi tersebut ke Pemegang Kartu dalam jangka waktu 14 (empat belas) Hari Kerja.

9.6 Tingkat suku Bunga dan biaya tahunan akan dikomunikasikan kepada Pemegang Kartu melalui Pemberitahuan Tertulis, Buku Panduan Kartu dan/atau Informasi Tagihan bulanan.

9.7 Denda untuk keterlambatan Pembayaran tidak akan dibebankan kepada Pemegang Kartu yang memiliki kualitas kredit macet sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang berlaku atau yang Kartunya telah diblokir permanen oleh Bank.

9.8 Bank memiliki hak untuk menaikkan atau menurunkan tingkat suku Bunga, Denda dan/atau Biaya Administrasi sehubungan dengan Kartu dari waktu ke waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank atau peraturan perundangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada peraturan Bank Indonesia, dan akan diinformasikan kepada Pemegang Kartu melalui Pemberitahuan Tertulis dan Informasi Tagihan.

9.9 Sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku, keterlambatan atas Pembayaran kewajiban Pemegang Kartu kepada Bank akan mempengaruhi pelaporan kualitas kredit Pemegang Kartu oleh Bank. Status kualitas/kolektibilitas kredit Pemegang Kartu wajib dilaporkan dari waktu ke waktu oleh Bank ke Bank Indonesia.

9.10 Pemegang Kartu memahami dan menyetujui bahwa Bank dapat menawarkan fasilitas-fasilitas baru yang bersifat tambahan sehubungan dengan Kartu-nya, dengan ketentuan bahwa penambahan fasilitas-fasilitas baru tersebut wajib mendapat persetujuan tertulis dari Pemegang Kartu jika Bank membebankan Biaya Tambahan. Pemegang Kartu dianggap memberikan persetujuan secara tertulis apabila yang bersangkutan telah memberikan persetujuannya melalui pembicaraan per telepon yang direkam sesuai dengan ketentuan Klausul 15 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini atau melalui faksimili dan surat elektronik (*e-mail*).

10. Tunggakan, Status Kolektibilitas dan Penagihan

10.1 Bank berhak menghentikan pemakaian Kartu beserta Kartu tambahan (diblokir) bila ada tunggakan yang belum dibayarkan oleh Pemegang Kartu setelah Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.

10.2 Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia terkait, data Pemegang Kartu termasuk status kelancaran bayar akan dilaporkan secara bulanan oleh Bank kepada Bank Indonesia melalui SID, dengan ketentuan bahwa kualitas Pemegang Kartu akan dilaporkan berdasarkan kolektibilitas berikut ini:

- a. Kolektibilitas "**Lancar**", yaitu apabila tidak ada tagihan Kartu yang tertunggak sama sekali;
- b. Kolektibilitas "**Dalam Perhatian Khusus**", yaitu kondisi dimana tagihan Kartu belum dibayar antara 1 sampai 90 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran. Dalam kondisi ini Bank dapat mengenakan Denda dan/atau Biaya Administrasi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu utama, pemblokiran Kartu (*blocking*) sementara atau permanen dan/atau menagihkan sisa cicilan yang belum ditagih dan belum dibayar secara penuh.
- c. Kolektibilitas "**Kurang Lancar**", yaitu kondisi dimana Pembayaran Kartu tetap belum dilakukan antara 91 sampai 120 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran. Dalam kondisi ini, Bank akan mengenakan Denda dan/atau Biaya Administrasi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu Utama dan melakukan pemblokiran Kartu.
- d. Kolektibilitas "**Diragukan**", yaitu kondisi dimana Bank sewaktu-waktu menemukan indikasi bahwa Pemegang Kartu Utama tidak memiliki itikad baik untuk melakukan Pembayaran Kartu, atau apabila Pembayaran Kartu tetap belum dilakukan antara 121 sampai 180 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran. Dalam kondisi ini, Bank akan mengenakan Denda dan/atau Biaya Administrasi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu Utama dan melakukan pembatalan Kartu.
- e. Kolektibilitas "**Macet**", yaitu kondisi dimana Pemegang Kartu Utama nyata-nyata tidak memiliki itikad baik untuk melakukan Pembayaran Kartu, atau apabila Pembayaran Kartu belum dilakukan lebih dari 180 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran. Dalam kondisi ini, Bank akan mengenakan Biaya Administrasi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu Utama termasuk untuk menggunakan jasa penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan (*collection agency*), melakukan pembatalan Kartu dan menagihkan seluruh tagihan Kartu yang tertunggak.

10.3 Bank berhak setiap saat atas kebijakan atau pertimbangannya sendiri melakukan penurunan (*downgrade*) kolektibilitas atas Pemegang Kartu.

10.4 Bank berhak untuk membatalkan keanggotaan Pemegang Kartu begitu tunggakan Pemegang Kartu memasuki klasifikasi Kurang Lancar.

10.5 Jika Pemegang Kartu tidak melakukan kewajiban Pembayaran-nya maka Pemegang Kartu dengan ini dianggap telah memberikan kuasa secara penuh dengan hak substitusi kepada Bank dan karenanya Bank berhak sepenuhnya untuk melakukan tindakan-tindakan berikut ini:

- a. Bank berhak melakukan aktivitas penagihan kepada Pemegang Kartu bila terjadi tunggakan baik melalui telepon, surat, *e-mail*, pesan singkat (*short message service/sms*) ataupun kunjungan ke rumah dan kantor Pemegang Kartu.
- b. Bank berhak untuk menghubungi dan mengungkapkan informasi tunggakan tersebut kepada pihak ketiga yang memiliki hubungan dengan Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada anggota keluarga terdekat, orang yang tinggal serumah dan/atau rekan kerja Pemegang Kartu.

- c. Bila tunggakan telah dapat digolongkan dalam klasifikasi Macet berdasarkan ketentuan Bank Indonesia mengenai kualitas kredit, maka Bank berhak melakukan penagihan menggunakan jasa penagihan pihak ketiga (*collection agency*) atau melalui sarana hukum yang tersedia sesuai peraturan perundangan yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Bank Indonesia.
- d. Bank berhak untuk memanggil Pemegang Kartu melalui media massa.
- e. Pemegang Kartu mengakui dan menyetujui bahwa Bank setiap saat berhak mengalihkan kepada pihak ketiga manapun semua hak-hak Bank yang berkaitan dengan tagihan Kartu dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemegang Kartu yang bersangkutan, dengan ketentuan bahwa Pemegang Kartu tidak dapat melakukan hal pengalihan atas seluruh dan/atau sebagian tagihan terhutangnya sehubungan dengan Kartu kepada pihak manapun tanpa persetujuan tertulis dari Bank.

10.6 Pemegang Kartu wajib untuk melunasi kepada Bank, semua biaya serta tagihan, termasuk biaya advokat atau pengacara atau jasa penagihan pihak ketiga (*collection agency*), yang dikeluarkan untuk tujuan meminta dan/atau menuntut didapatkannya kembali setiap tagihan yang jatuh tempo dari suatu Rekening Kartu. Ongkos-ongkos dan biaya-biaya yang timbul karena pelanggaran setiap syarat dan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini menjadi tanggungan Pemegang Kartu dan dapat ditagihkan kepada Pemegang Kartu melalui rekeningnya.

10.7 Pemegang Kartu senantiasa memberikan izin kepada Bank dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. penagihan ke alamat penagihan dan/atau domisili Pemegang Kartu.
- b. atas hal ini Pemegang Kartu menyatakan bahwa tindakan tersebut bukan merupakan tindakan memasuki tempat dan/atau bangunan tanpa izin dan oleh karenanya Pemegang Kartu membebaskan Bank dari segala bentuk tuntutan dan/atau gugatan dari pihak manapun termasuk Pemegang Kartu itu sendiri.

11. Pembekuan Sementara, Pengajuan Pengakhiran dan/atau Penutupan Kartu Kredit

11.1 Permohonan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas Kartu oleh Pemegang Kartu dapat dilakukan secara tertulis atau melalui lisan (telepon) kepada Bank melalui Pusat Layanan Bank.

11.2 Bank akan melakukan pengakhiran dan/atau penutupan Rekening Kredit dan fasilitas Kartu dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari Kerja terhitung sejak (i) tanggal diterimanya permohonan, dalam hal Pemegang Kartu tidak memiliki kewajiban kepada Bank, atau (ii) tanggal diterimanya pelunasan seluruh kewajiban Pemegang Kartu oleh Bank dalam hal Pemegang Kartu masih memiliki kewajiban kepada Bank, baik tagihan yang telah maupun belum jatuh tempo.

11.3 Bank akan melakukan pemblokiran segera setelah permohonan penutupan oleh Pemegang Kartu diterima oleh Bank. Sejak pemblokiran Bank tidak lagi mengenakan Biaya Administrasi, kecuali Bunga dan Denda untuk keterlambatan Pembayaran hingga pelunasan segala tagihan terhutang secara penuh, kecuali Biaya Administrasi pemeliharaan Rekening Kredit untuk setiap Kartu yang telah ditutup namun masih memiliki saldo hutang (kredit).

11.4 Jika Pemegang Kartu utama melakukan pelanggaran maka blokir dan/atau penolakan Transaksi akan dilakukan juga terhadap Kartu tambahan.

11.5 Seluruh jumlah yang belum dibayar pada Rekening Kartu Pemegang Kartu yang timbul karena penggunaan Kartu dan/atau Kartu tambahan tetapi belum dibayar atau dibebankan pada Rekening Kartu Pemegang Kartu menjadi jatuh tempo dan wajib dibayar kepada Bank pada saat diakhirinya Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

11.6 Dalam hal terdapat saldo kredit, Bank akan mengembalikan saldo kredit kepada Pemegang Kartu paling lambat pada tanggal dilakukannya pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas Kartu oleh Bank. Pengembalian saldo kredit akan dilakukan melalui transfer ke rekening simpanan Pemegang Kartu yang

disepakati. Pengembalian saldo kredit berlaku apabila saldo kredit tersebut berjumlah lebih besar dari biaya transfer yang diperlukan untuk pengembalian saldo kredit tersebut. Biaya transfer saldo kredit menjadi beban Pemegang Kartu yang dapat dibebankan pada saldo kredit tersebut.

11.7 Pemegang Kartu dengan ini menyatakan bertanggung jawab sepenuhnya dan karenanya membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau gugatan dalam bentuk apapun dari pihak ketiga manapun termasuk suami/istri/ahli waris Pemegang Kartu sehubungan dengan penodebetan dan/atau penutupan dan/atau pemblokiran sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Klausul 10.5.e Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

11.8 Pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas Kartu dapat dilakukan untuk Kartu utama atau Kartu tambahan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas Kartu untuk Kartu Utama dilakukan terhadap Kartu utama dan seluruh Kartu tambahan yang diterbitkan karenanya (apabila ada);
- 2) pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas Kartu untuk Kartu tambahan dilakukan hanya terhadap Kartu tambahan yang dimohonkan.

11.9 Bila Pemegang Kartu tidak ingin memperpanjang Masa Berlaku dari Kartu, maka Pemegang Kartu harus memberitahukan Bank selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum masa berlaku Kartu berakhir dan Pemegang Kartu wajib untuk menyelesaikan seluruh tagihan terhutang atau jumlah Transaksi yang belum dibayar Lunas kepada Bank.

11.10 Dalam hal Pemegang Kartu tidak dapat memenuhi Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini termasuk apabila Pemegang Kartu menyalahgunakan Kartu dengan cara apapun juga, Bank dengan tanpa berkewajiban untuk memberikan pemberitahuan dan alasan tertulis apapun kepada Pemegang Kartu yang bersangkutan berhak untuk setiap saat:

- a. meminta kepada Pemegang Kartu untuk menyelesaikan semua jumlah yang terhutang dalam Rekening Kredit Pemegang Kartu;
- b. memblokir atau membekukan sementara Rekening Kartu Pemegang Kartu;
- c. memutuskan untuk tidak memperpanjang Kartu yang belum maupun yang telah habis Masa Berlakunya; dan/atau
- d. membatalkan Kartu dan menutup keanggotaan Pemegang Kartu.

11.11 Dengan Pemberitahuan Tertulis kepada Pemegang Kartu sebelumnya, Bank berhak membatalkan secara otomatis fasilitas Kartu apabila status kolektibilitas Pemegang Kartu menurun menjadi Kurang Lancar, Diragukan atau Macet sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Bank Indonesia, dengan ketentuan bahwa ketentuan-ketentuan di bawah ini wajib diperhatikan dan dipatuhi oleh Pemegang Kartu yang bersangkutan:

- a. Pemegang Kartu wajib mengembalikan Kartu dalam keadaan terpotong dua bagian apabila Rekening Kartu ditutup.
- b. Pemegang Kartu dengan ini membebaskan Bank dari segala tanggung jawab, tuntutan/gugatan/ klaim apapun dari dan terhadap siapapun, termasuk dari Pemegang Kartu sehubungan dengan dilakukannya pembatalan tersebut oleh Bank.
- c. Bank berhak mendaftarkan data Pemegang Kartu yang dibatalkan dan/atau diblokir sesuai dengan peraturan yang berlaku ke dalam daftar hitam yang dikeluarkan Bank Indonesia/instansi/perusahaan lain.
- d. Pada saat Kartu dibatalkan/diakhiri oleh Bank, maka seluruh tagihan yang timbul karena penggunaan Kartu yang belum dibayarkan termasuk yang belum dibebankan akan menjadi jatuh tempo dan wajib dibayar oleh Pemegang Kartu utama kepada Bank. Pada saat penutupan Kartu maka harus dipastikan Pemegang Kartu tidak mempunyai kewajiban yang jatuh tempo apabila masih ada maka Kartu tidak dapat ditutup selama masih ada sisa tagihan (*outstanding*) Kredit.

- e. Apabila masih terdapat saldo sisa kredit pada Kartu setelah berakhirnya Kartu, maka saldo sisa tersebut akan dikembalikan oleh Bank kepada Pemegang Kartu dengan memperhatikan prosedur dan ketentuan yang diatur dalam Klausul 11.5 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

11.12 Jika karena suatu sebab diketahui terdapat suatu Transaksi yang mencurigakan dan yang menurut pendapat Bank dianggap perlu untuk dikonfirmasi kepada Pemegang Kartu, namun Pemegang Kartu tidak dapat dihubungi, maka Bank berhak untuk melakukan pembekuan sementara Rekening Kartu Pemegang Kartu dengan tujuan untuk menjaga keamanan Kartu dari Transaksi yang tidak dilakukan oleh Pemegang Kartu.

11.13 Apabila Pemegang Kartu utama dinyatakan pailit oleh pengadilan atau meninggal dunia, maka semua kewajiban Pemegang Kartu utama menjadi jatuh tempo dan kewajiban tersebut harus dibayar seketika dan sekaligus lunas oleh Pemegang Kartu utama (apabila Pemegang Kartu utama dinyatakan pailit) atau para ahli waris dari Pemegang Kartu utama (apabila Pemegang Kartu utama meninggal dunia), kecuali apabila Pemegang Kartu memiliki asuransi kredit dengan nilai klaim yang mencukupi untuk melunasi seluruh kewajiban terhutang kepada Bank.

11.14 Pemegang Kartu dan Bank sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sepanjang mengenai pengakhiran perjanjian sehingga untuk pengakhiran kesepakatan penggunaan Kartu sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini tidak diperlukan adanya putusan pengadilan terlebih dahulu.

12. Kartu Hilang, Tercuri dan Transaksi Palsu

12.1 Pemegang Kartu bertanggung jawab dan menyanggupi untuk menyimpan Kartu dengan sebaik-baiknya dan secara aman, serta akan segera melaporkan secara lisan kepada Bank melalui Pusat Layanan Bank dan disusul dengan laporan tertulis serta melengkapi asli "surat keterangan kehilangan kartu kredit" yang dikeluarkan oleh kepolisian negara Republik Indonesia setempat (atau pihak instansi pemerintah Republik Indonesia yang berwenang) serta dokumen yang dipersyaratkan oleh Bank, apabila Kartu, baik Kartu utama maupun Kartu tambahan, hilang atau tercuri untuk dilakukan pemblokiran Kartu.

12.2 Jika peristiwa kehilangan tersebut terjadi di luar negeri, maka Pemegang Kartu dapat menghubungi Visa *Emergency Assistance* atau bank anggota Visa *International* terdekat untuk membantu pemblokiran Kartu.

12.3 Pemegang Kartu mengerti dan dengan secara tegas setuju bahwa dalam hal terjadi Pembelian, Penarikan Tunai dan/atau penyalahgunaan lainnya atas Kartu yang hilang atau dicuri tersebut oleh pihak lain sebelum dilakukannya laporan kehilangan oleh Pemegang Kartu dan pemblokiran oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam Klausul 12.1 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini adalah tetap menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu, dan Pemegang Kartu wajib melakukan Pembayaran atas seluruh tagihan tersebut dengan penuh.

12.4 Sehubungan dengan kehilangan Kartu, Pemegang Kartu setuju untuk membayar saldo Total Tagihan yang terhutang dan Biaya Administrasi penggantian Kartu terlebih dahulu sebelum dapat dikeluarkannya Kartu pengganti yang baru. Bank berhak untuk tidak menerbitkan Kartu pengganti dalam hal Pemegang Kartu sedang dalam keadaan menunggak Pembayaran atas Total Tagihan yang terhutang atau alasan lainnya menurut Bank yang tidak perlu disampaikan kepada Pemegang Kartu.

12.5 Bila Pemegang Kartu menemukan indikasi pemalsuan atas Kartu dan/atau terdapat dugaan Transaksi palsu yang bukan merupakan Transaksi sah dari Pemegang Kartu, maka Pemegang Kartu harus segera melaporkannya ke Pusat Layanan Bank untuk dilakukan pemblokiran dan bila perlu Kartu diganti dengan Kartu yang baru.

12.6 Atas dasar laporan dari Pemegang Kartu sebagaimana dimaksud dalam Klausul 12.1 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini atau inisiatifnya sendiri, Bank akan melakukan investigasi atas Transaksi yang diidentifikasi sebagai Transaksi palsu dengan mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh pihak Visa *International*.

12.7 Bila Bank berhasil melakukan klaim balik (*chargeback*) sebagaimana dimaksud dalam Klausul 12.6 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini kepada Visa dan/atau Merchant, maka Transaksi beserta seluruh Bunga terkait akan dikreditkan kembali ke Rekening Kartu Pemegang Kartu. Sedangkan bila proses klaim balik (*chargeback*) tidak berhasil, Pemegang Kartu tetap bertanggung jawab atas Transaksi tersebut dan wajib melakukan Pembayaran penuh atas tagihan Transaksi terkait berikut dengan Bunga, Denda dan segala Biaya Administrasi yang timbul.

12.8 Pemegang Kartu memahami sepenuhnya bahwa berdasarkan penjelasan dari Bank proses investigasi dan klaim balik (*chargeback*) sesuai dengan aturan Visa *International* dapat memakan waktu hingga 6 (enam) bulan sejak tanggal pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Klausul 12 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini atau tanggal lainnya dimana Bank atau Visa *International* menyadari terjadinya penyalahgunaan Kartu sebagaimana dimaksud.

12.9 Pemegang Kartu dimungkinkan untuk dibuatkan Kartu yang baru jika Kartunya rusak meskipun masa berlaku belum berakhir dan akan dikenakan biaya penggantian Kartu.

13. Pengaduan, Sanggahan dan Mediasi

13.1 Dengan memperhatikan ketentuan Klausul 13.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, Pemegang Kartu dapat menyampaikan pengaduan atau keberatan/sanggahan atas suatu hal terkait dengan Kartu secara tertulis atau lisan kepada Bank pada setiap kantor cabang Bank atau tempat atau melalui Pusat Layanan Bank atau sarana penerimaan pengaduan lainnya sebagaimana ditentukan oleh Bank dan diberitahukan oleh Bank kepada Pemegang Kartu. Pemegang Kartu harus mencantumkan atau menyebutkan nomor Kartu sebagai nomor referensi dalam setiap pengaduan atau keberatan yang diajukannya kepada Bank.

13.2 Pengaduan atau keberatan/sanggahan atas hal-hal atau Transaksi yang tercantum dalam Informasi Tagihan hanya dapat diajukan secara tertulis oleh Pemegang Kartu selambat-lambatnya dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal cetak Informasi Tagihan kepada Pusat Layanan Bank: Hubungi Contact Center di (+62 21) 300 55 300, dengan ketentuan bahwa Pemegang Kartu menyertakan informasi mengenai data-data berikut ini:

- a. Nama dan Nomor Kartu dari Pemegang Kartu;
- b. Rincian Transaksi dan jumlah yang disanggah;
- c. Tanggal Transaksi;
- d. Alasan sanggahan dan bukti-bukti terkait;
- e. Tanda tangan Pemegang Kartu.

Adapun pengaduan atau keberatan/sanggahan atas hal-hal lainnya dapat diajukan setiap saat oleh Pemegang Kartu.

13.3 Dalam hal Pemegang Kartu menyampaikan pengaduan atau keberatan secara lisan maka Bank akan menyelesaikannya dalam 3 (tiga) Hari Kerja. Namun apabila pengaduan atau keberatan lisan tersebut tidak terselesaikan dalam batas waktu tersebut, maka Bank akan meminta Pemegang Kartu yang bersangkutan atau kuasanya yang sah untuk mengajukan pengaduan atau keberatan secara tertulis kepada Bank disertai dokumen pendukungnya. Pengaduan tertulis akan diselesaikan paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis tersebut dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap oleh Bank, dengan ketentuan bahwa Bank tetap berhak untuk memperpanjang estimasi atau perkiraan jangka waktu penyelesaian pengaduan tersebut dengan mengacu kepada kompleksitas masalah dan proses investigasi ke pihak-pihak yang terkait serta dengan memperhatikan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah yang berlaku.

13.4 Keberatan atau pengaduan yang diterima oleh Bank setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Klausul 13.2 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini atau setidaknya setelah keluarnya Informasi Tagihan bulan berikutnya adalah tidak sah dan tidak akan diproses lebih lanjut oleh Bank, sehingga segala kerugian yang disebutkan di dalam sanggahan atau pengaduan tersebut akan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.

13.5 Kecuali dinyatakan lain oleh Bank, selama sanggahan dan/atau pengaduan sedang diproses, Pemegang Kartu tetap wajib membayar kewajibannya/tagihannya terlebih dahulu kepada Bank.

13.6 Pemegang Kartu dapat menindaklanjuti pengaduan kepada Bank yang bersifat finansial dan diperkirakan disebabkan oleh kelalaian/kesalahan Bank yang telah diberikan penyelesaian akhirnya oleh Bank melalui mekanisme mediasi perbankan sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku.

14. Transaksi Dalam Mata Uang Selain Rupiah

14.1 Dalam hal Bank menerima faktur Transaksi atau daftar tagihan dalam mata uang lain selain Rupiah maka nilai tersebut akan dikonversikan oleh Bank ke dalam Rupiah menggunakan kurs tukar yang berlaku pada Bank saat Transaksi tersebut dibukukan atau kurs tukar yang ditetapkan oleh Visa *International* ditambah dengan biaya tambahan (*forex mark-up*) yang ditetapkan oleh Bank dan dapat sewaktu-waktu berubah. Kurs tukar akhir yang digunakan oleh Bank akan tercantum dalam tagihan bulanan Pemegang Kartu. Transaksi tersebut akan dibukukan dengan tanpa adanya kewajiban Bank untuk memberitahukan dan memperoleh persetujuan terlebih dahulu dari Pemegang Kartu.

14.2 Bank berhak melakukan penyesuaian terhadap Batas Kredit yang tersedia akibat penggunaan Kartu dalam valuta asing.

14.3 Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia, jika Pemegang Kartu melakukan Transaksi pembelian barang dan/atau jasa dengan menggunakan Kartu di luar negeri yang telah mengakibatkan adanya Transaksi pembelian valas terhadap Rupiah maka Pemegang Kartu dengan ini menyetujui bahwa:

- a. Transaksi yang dilakukan tersebut berjumlah tidak lebih dari USD 100.000 per bulan/ekuivalen dari seluruh sistem perbankan Indonesia kecuali Bank menerima konfirmasi dari Pemegang Kartu yang menyatakan sebaliknya.
- b. Namun jika Pemegang Kartu melakukan Transaksi lebih dari USD 100.000 per bulan maka Pemegang Kartu wajib menghubungi Bank selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari dari Transaksi untuk segera menandatangani surat pernyataan (ditandatangani diatas materai sesuai dengan ketentuan) yang disertai persyaratan lainnya termasuk namun tidak terbatas pada fotokopi ID, fotokopi NPWP, Dokumen pendukung yang melatarbelakangi pembelian valas tersebut.
- c. Segala risiko yang timbul termasuk namun tidak terbatas pada segala tuntutan, kerugian, dan kewajiban apapun sehubungan dengan adanya kelalaian ataupun keterlambatan Pemegang Kartu di dalam menyampaikan konfirmasi kepada Bank sepenuhnya menjadi risiko dan/atau tanggung jawab Pemegang Kartu dan Bank dibebaskan dari segala risiko dan tanggungjawab apapun.

15. Bukti Transaksi

15.1 Pemegang Kartu dengan ini menyatakan dan setuju bahwa semua catatan, hasil *print out*, rekaman, sarana komunikasi atau bukti lainnya dalam bentuk apapun yang ada pada Bank atas Transaksi perbankan elektronik yang dilakukan oleh Pemegang Kartu dengan menggunakan Kartu merupakan alat bukti yang sah dan mengikat Pemegang Kartu mengenai jumlah kewajiban Pemegang Kartu yang wajib dibayar kepada Bank.

15.2 Sehubungan dengan instruksi melalui telepon, Pemegang Kartu setuju untuk memberikan kuasa penuh kepada Bank sehingga dengan kebijakannya sendiri Bank dapat:

- a. merekam seluruh instruksi yang disampaikan oleh Pemegang Kartu Utama melalui telepon dan Bank dapat menggunakannya untuk tujuan apapun;
- b. memverifikasi keaslian dari penelepon dengan meminta penelepon untuk memberikan informasi sehubungan dengan Rekening Kartu dari Pemegang Kartu agar Bank dapat memutuskan keaslian dari penelepon untuk memperoleh informasi Rekening Kartu yang terkait dan untuk memberikan instruksi kepada Bank; dan
- c. menjadikan kesepakatan lisan sebagai catatan resmi yang berkedudukan sama dengan persetujuan tertulis. Pemegang Kartu lebih lanjut setuju bahwa setiap dan seluruh rekaman instruksi melalui telepon yang dibuat oleh Bank sesuai dengan ketentuan ini merupakan bukti yang sah dan bersifat *prima facie*, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya. Pemegang Kartu dengan ini setuju menjamin bahwa Bank bebas dari setiap kerugian, tuntutan, tindakan-tindakan hukum, permintaan ganti kerugian, biaya dan pengeluaran yang ditanggung atau

diderita oleh Bank dengan sifat apapun dan yang terjadi akibat apapun atau sebagai akibat dari pelaksanaan instruksi melalui telepon tersebut.

15.3 Pemegang Kartu setuju untuk memperlakukan dan menyetujui fotokopi/film-film mikro yang dibuat oleh Bank merupakan bukti-bukti sah yang mempunyai kekuatan hukum yang sama seperti aslinya.

15.4 Pemegang Kartu dengan ini (seketika, saat adanya kewajiban iuran tahunan dan saat Kartu dipergunakan) mengaku benar-benar dan secara sah telah berhutang kepada Bank berikut dengan segala Bunga dan Denda serta Biaya Administrasi dan lain-lain jumlah yang wajib dibayar oleh Pemegang Kartu kepada Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini. Pemegang Kartu setuju bahwa jumlah yang terhutang berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini akan terbukti dan dokumen-dokumen berupa buku, catatan dan administrasi yang dipegang dan dipelihara oleh Bank mengenai atau sehubungan dengan iuran tahunan dan/atau penggunaan Kartu.

16. Pembatasan Tanggung Jawab

Pemegang Kartu dengan ini setuju bahwa kewajiban Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini tidak akan melebihi jumlah Batas Kredit yang berlaku pada saat itu atau sejumlah kerugian yang secara nyata telah diderita secara langsung oleh Pemegang Kartu dan telah terbukti secara hukum bahwa kerugian tersebut terjadi karena kesalahan langsung dari Bank.

17. Pemberitahuan Perubahan Data Pribadi

17.1 Pemegang Kartu utama wajib memberitahukan secara tertulis/lisan kepada Bank bila ada perubahan alamat penagihan atau perusahaan dimana Pemegang Kartu utama bekerja atau data lain berkenaan dengan data pribadi Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada nomor telepon rumah dan/atau selular Pemegang Kartu dan apabila Pemegang Kartu memutuskan untuk bertempat tinggal di luar Indonesia. Keterlambatan atau tidak diterimanya penyampaian pemberitahuan alamat pengiriman Informasi Tagihan beserta seluruh Bunga, Denda, Biaya Administrasi dan akibat lain dari keterlambatan Pembayaran yang diakibatkan oleh terlambatnya/tidak diterimanya pemberitahuan perubahan alamat dari Pemegang Kartu kepada Bank, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu Utama.

17.2 Dalam hal Pemegang Kartu tidak memberitahukan kepada Bank sehubungan dengan perubahan data pribadinya, maka data pribadi Pemegang Kartu yang sebelumnya dan tercatat dalam pusat data (*database*) Bank adalah data yang sah dan mengikat Bank untuk segala keperluan.

17.3 Apabila Pemegang Kartu merencanakan untuk meninggalkan Indonesia selama lebih dari 30 (tiga puluh) hari, Pemegang Kartu setuju dan jika perlu memberi kuasa tertulis kepada seorang wakil yang ditunjuknya di Indonesia, untuk menyelesaikan rekening dan tagihan atas Kartu atas nama dan/atau yang menjadi tanggungan Pemegang Kartu.

18. Kerahasiaan dan Pengungkapan Informasi

18.1 Pemegang Kartu dengan ini memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan data-data Pemegang Kartu kepada pihak lain dalam rangka kegiatan promosi atau untuk tujuan komersial lainnya sebagai berikut, kecuali apabila Pemegang Kartu mengajukan keberatan melalui Pusat Layanan Bank:

18.1.1. memasukkan data pribadi Pemegang Kartu ke dalam daftar pemasaran internal Bank, maupun memberikannya kepada pihak ketiga yang merupakan rekanan usaha dan telah terikat dengan Bank sebagai penyedia produk/jasa yang akan ditawarkan kepada Pemegang Kartu;

18.1.2. bertukar informasi tentang data atau identitas Pemegang Kartu dengan pihak lain termasuk seluruh penerbit kartu kredit lainnya dan/atau Asosiasi Kartu Kredit Indonesia sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; dan/atau

18.1.3. menyerahkan data serta informasi Pemegang Kartu untuk memenuhi perintah pengadilan, instansi pemerintah/pihak yang berwenang lainnya dimanapun juga.

18.2 Dalam hal Pemegang Kartu tidak lagi bersedia mendapatkan penawaran produk/jasa yang akan disediakan oleh Bank maupun rekanan usaha Bank, maka Pemegang Kartu dapat menghubungi Pusat Layanan Bank untuk mengajukan permohonan pengecualian dari ketentuan penggunaan data pribadi Pemegang Kartu ini.

18.3 Berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Bank berhak untuk mengungkapkan informasi data pribadi, Transaksi serta status kolektibilitas Pemegang Kartu, kepada institusi penerbit kartu kredit lainnya atau kepada pusat pengelola informasi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau kepada biro kredit.

18.4 Pemegang Kartu bersedia memberikan kepada Bank setiap dan segala keterangan-keterangan, dokumentasi-dokumentasi maupun catatan-catatan lainnya yang diperlukan sehubungan dengan penggunaan Kartu, sebagaimana yang diperlukan oleh Bank dari waktu ke waktu. Pemegang Kartu bersedia untuk bekerja sama dengan Bank dalam suatu penyelidikan atau penyidikan proses hukum maupun penuntutan dan persidangan yang timbul karena atau sehubungan dengan penggunaan Kartu.

19. Ketentuan Lain

19.1 Kuasa

19.1.1. Pemegang Kartu Utama memberikan kuasa serta kewenangan dengan hak substitusi dan tidak dapat dibatalkan kepada Bank agar Bank dapat menjalankan hak dan kewajibannya yang timbul dari Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, termasuk kuasa dan persetujuan kepada Bank untuk memberikan informasi atau data pribadi Pemegang Kartu kepada pihak lain untuk keperluan pemasaran produk, pemasaran kegunaan/manfaat Kartu Kredit, keperluan *cross selling* dan tujuan komersial lainnya, dengan tidak mengurangi keberlakuan ketentuan Klausul 18 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini.

19.1.2. Jika dalam pelaksanaan hak dan kewajibannya, Bank diharuskan untuk membuat surat kuasa tersendiri atau jika terdapat suatu perubahan ketentuan perundang-undangan atau berlakunya suatu ketentuan perundangundangan baru yang mengharuskan Bank memperoleh surat kuasa khusus tersendiri dari Pemegang Kartu Utama, maka Pemegang Kartu Utama dengan ini untuk nanti pada waktunya wajib menandatangani dan memberikan surat kuasa dimaksud atas permintaan pertama dari Bank.

19.1.3. Selama Pemegang Kartu masih memiliki kewajiban kepada Bank, segala kuasa yang diberikan oleh Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada kuasa-kuasa yang diberikan dalam Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, tidak dapat dicabut dan tidak akan berakhir karena sebab apapun juga, antara lain karena sebab-sebab yang diatur dalam Pasal 1813, 1814 dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

19.2 Pengesampingan

Kelalaian atau keterlambatan Bank untuk melaksanakan hak, kewenangan, atau hak istimewa khususnya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini tidak akan merupakan pengesampingan oleh Bank atas hak, kewenangan dan hak istimewa tersebut dan pelaksanaan atas satu atau setiap bagian dari hak, kewenangan dan hak istimewa tersebut sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini tidak akan menghentikan kelanjutan dari pelaksanaan hak atau kewenangan tersebut atau pelaksana atas hak, kewenangan atau hak istimewa lainnya.

19.3 Pengalihan Tagihan

Bank dapat setiap saat mengalihkan semua hak-haknya yang berkaitan dengan hutang atau kewajiban Pemegang Kartu kepada pihak ketiga yang ditunjuk oleh Bank untuk melanjutkan proses tagihan sampai dengan tagihan tersebut dibayarkan sepenuhnya oleh Pemegang Kartu. Pemegang Kartu dengan ini menyetujui pengalihan pihak yang melaksanakan penagihan tersebut dan dengan ini menyetujui untuk mengizinkan atau memperbolehkan dilakukannya tindakan yang dianggap perlu (termasuk penyitaan dokumen) dalam kaitannya dengan pemberlakuan pengalihan atau penunjukan tersebut.

19.4 Hukum Yang Berlaku

19.4.1. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini dibuat, ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia.

19.4.2. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

19.5 Domisili Hukum, Penyelesaian Sengketa

19.5.1. Jika terjadi perselisihan terkait dengan Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini, para pihak dapat melakukan musyawarah guna menyelesaikan perselisihan.

19.5.2. Jika mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Klausul 19.5.1 Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini tidak dapat menyelesaikan perselisihan, maka para pihak dapat melakukan penyelesaian perselisihan di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

19.5.3. Dalam hal para pihak setuju untuk:

a. Menyelesaikan perselisihan melalui lembaga di luar pengadilan, maka para pihak setuju dan sepakat untuk menyelesaikan perselisihan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI);

b. Menyelesaikan perselisihan melalui pengadilan, maka para pihak setuju dan sepakat untuk memilih tempat kediaman hukum yang sah dan tetap di Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, demikian dengan tidak mengurangi hak Bank untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.

19.5.4. Pemegang Kartu dengan ini menyatakan bersedia bekerja sama dengan Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan dalam menyelesaikan suatu proses hukum.

19.6 Materi Lainnya

19.6.1. Bank berhak mengirimkan kepada Pemegang Kartu suatu informasi dan materi lainnya terkait promosi Kartu dan pemberitahuan mengenai Informasi Tagihan dan pemberitahuan lainnya melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank, termasuk namun tidak terbatas melalui pesan singkat (*short message service/sms*) ke nomor telepon selular dan/atau alamat surat elektronik (*e-mail*) dari Pemegang Kartu yang terdaftar pada Bank. Pemegang Kartu dengan ini memberikan kewenangan kepada Bank untuk mengirimkan pemberitahuan sebagaimana dimaksud melalui SMS ke telepon selular dan/atau *e-mail* Pemegang Kartu.

19.6.2. Dari waktu ke waktu Bank akan mengadakan suatu kerja sama dengan berbagai agen untuk menawarkan keistimewaan dan manfaat-manfaat tambahan bagi Pemegang Kartu. Meskipun pengaturan ini akan dilakukan atas dasar upaya terbaik, Bank tidak menjamin dan tidak bertanggungjawab apapun atas produk produk atau jasa-jasa yang ditawarkan oleh pihak ketiga di bawah pengaturan tersebut.

19.7 Kesatuan Dokumen

19.7.1. Pemegang Kartu dengan ini menyatakan telah menerima dan memahami seluruh ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam "Syarat dan Ketentuan Penggunaan Kartu Kredit Bank QNB Indonesia", "Informasi Penting Yang Perlu Diketahui Sehubungan Dengan Kartu Kredit QNB Indonesia" ("**Informasi Penting**"), termasuk dengan aplikasi permohonan Kartu dan seluruh persetujuan-persetujuan yang telah ditandatangani dan diberikan oleh Pemegang Kartu di dalamnya, yang mana seluruhnya telah atau akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu ("**Aplikasi Kartu**") dalam bentuk dan melalui sarana apapun dan karenanya Pemegang Kartu tunduk dan terikat pada seluruh ketentuan-ketentuan tersebut sejak diterimanya Kartu oleh Pemegang Kartu.

19.7.2. Syarat dan Ketentuan Umum Kartu Kredit ini merupakan satu kesatuan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Aplikasi Kartu dan Informasi Penting.

19.8 Penggantian Kartu dapat dilakukan apabila Kartu telah hilang, tidak diterima oleh Pemegang Kartu, terjadi kerusakan pada Kartu dan *reinstatement* Kartu Penggantian Kartu harus menggunakan nomor kartu baru.