

LAMPIRAN 1

Syarat dan Ketentuan *e-Money Mandiri*⁸⁶

Penggunaan Kartu Mandiri *e-money*

1. Kartu Mandiri *e-money* adalah milik bank dan atas permintaan bank kepada pemegang kartu, wajib segera mengembalikan kartu Mandiri *e-money* kepada bank tanpa syarat.
2. Bank tidak berkewajiban untuk mengganti kerugian akibat kartu yang rusak karena kelalaian pemegang kartu, hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan bank tidak akan mengganti kartu Mandiri *e-money* yang hilang dengan kartu yang baru.
3. Saldo yang terdapat pada kartu Mandiri *e-money* bukan merupakan simpanan dan tidak termasuk dalam program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
4. Pemegang kartu berhak menggunakan kartunya untuk bertransaksi sebatas saldo yang tersimpan di dalam kartu Mandiri *e-money* dan tidak akan menggunakan atau mencoba menggunakan kartu Mandiri *e-money* untuk transaksi melebihi saldo yang ada di dalam Mandiri *e-money*.

⁸⁶ http://www.bankmandiri.co.id/article/prabayar_term.asp, diakses tanggal 3 Desember 2017

5. Batas maksimal transaksi isi ulang kartu Mandiri *e-money* yang dilakukan oleh pemegang kartu adalah sebesar Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) setiap bulan.
6. Pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas penyimpanan, pengamanan dan penggunaan kartu Mandiri *e-money*.
7. Pemegang kartu harus mematuhi prosedur, instruksi, panduan dan/atau pedoman yang ditetapkan oleh bank dari waktu ke waktu.
8. Pemegang kartu tidak diperkenankan merusak, memanipulasi, mengcopy dan/atau mengubah kartu Mandiri *e-money* baik fisik maupun isi dan/atau data kartu.
9. Pemegang kartu bertanggung jawab dan wajib segera melaporkan kepada bank apabila terjadi penggandaan (*cloning*) dan penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang untuk bertransaksi dan/atau mengubah (fiskal dan/atau isi/data) kartu Mandiri *e-money*. Penggunaan oleh pihak yang tidak berwenang dapat berupa penggunaan untuk bertransaksi atau mengisi nominal pada pihak yang tidak ditunjuk secara tertulis oleh bank.
10. Dalam hal kehilangan kartu, bank tidak akan melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu dan bank tidak mengembalikan saldo.
11. Apabila kartu Mandiri *e-money* rusak, bank tidak melakukan pemblokiran, tidak mengganti fisik kartu namun bank mengembalikan saldo.
12. Pencantuman nama dan/atau tanda(-tanda) apapun pada kartu mandiri *e-money*, bukan merupakan penunjuk/bukti keabsahan kepemilikan kartu Mandiri *e-money*.

13. Bank berhak secara sepihak menghentikan atau menangguhkan pelayanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
 - a. Teknis
 - Jika terjadi gangguan teknis pada jaringan (*network*).
 - Jaringan (*network*) sedang dilakukan peningkatan, perubahan dan/atau pemeliharaan (*being upgraded, modified and/or maintained*).
 - b. Non Teknis
 - Jaringan (*network*) dan/atau kartu mandiri *e-money* terindikasi digunakan untuk kejahatan atau kegiatan yang bertujuan melanggar hukum dengan akibat terjadi kerusakan atau gangguan terhadap jaringan (*network*) dan/atau kartu mandiri *e-money*, yang dilakukan namun tidak terbatas oleh *merchant*, mitra dan/atau pemegang kartu.
14. Pemilik/pengguna/pemakai Mandiri *e-money* dilarang untuk menambah/mengubah/mengurangi/memodifikasi desain yang tercetak pada Mandiri *e-money* ini tanpa adanya ijin PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
15. Setiap orang/badan dilarang untuk menggandakan/memperbanyak/menduplikasi Mandiri *e-money* ini tanpa ijin dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
16. Hak atas kekayaan intelektual atas Mandiri *e-money* telah didaftarkan dan dilindungi berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
17. ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Masa Berlaku Mandiri Prabayar

Tidak memiliki batasan masa berlaku.

Penutupan Mandiri Prabayar

1. Penutupan kartu Mandiri *e-money* dapat terjadi, apabila berlaku hal-hal sebagai berikut:
 - Ditutup oleh bank akibat tidak dipenuhinya hal-hal yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemegang kartu seperti tersebut pada butir 1 (satu) syarat dan ketentuan umum ini; atau
 - Atas permintaan pemegang kartu dengan alasan:
 - Kartu mandiri *e-money* rusak, atau
 - Pemegang Kartu mengajukan permohonan *redemption* untuk mengakhiri penggunaan kartu Mandiri *e-money*.
2. Apabila pemegang kartu bermaksud mengakhiri penggunaan kartu Mandiri *e-money*, pemegang kartu wajib memberitahukan secara tertulis dalam bentuk dan isi yang dapat diterima bank dan pemegang kartu segera mengembalikan kartu mandiri *e-money* kepada bank. Selanjutnya bank akan menghentikan kartu mandiri *e-money* atas dasar pemberitahuan tertulis dimaksud.
3. Pemegang kartu dapat mengajukan permintaan penutupan kartu Mandiri *e-money* setiap saat dengan mengisi Formulir Permintaan dan Keluhan atau Formulir lainnya yang ditetapkan oleh bank dan menyerahkan kepada Petugas Cabang yang ditunjuk.

4. Apabila dalam kartu Mandiri *e-money* yang akan ditutup atas permintaan pemegang kartu masih terdapat saldo, maka bank akan mengembalikan saldo kartu Mandiri *e-money* tersebut sesuai catatan bank setelah dikurangi biaya administrasi.
5. Biaya administrasi penutupan kartu ini dikenakan untuk penutupan kartu atas permintaan pemegang kartu, yang besarnya ditetapkan dalam ketentuan tersendiri.
6. Pemegang kartu dengan ini memberikan kuasa kepada bank untuk melakukan pendebitan saldo kartu Mandiri *e-money* untuk pembayaran biaya administrasi atas penutupan kartu Mandiri *e-money*.
7. Bank akan memproses penutupan kartu Mandiri *e-money* dan pengembalian saldo kartu Mandiri *e-money* tersebut selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen permintaan tertulis dari pemegang kartu diterima lengkap oleh bank.
8. Apabila permintaan pemegang kartu untuk penutupan dan pengembalian saldo kartu Mandiri *e-money* disetujui bank, maka saldo setelah dikurangi biaya administrasi, atas permintaan pemegang kartu akan dikreditkan ke rekening tabungan/ giro pemegang kartu dan/atau dibayar tunai.

Redemption

Pemegang kartu dapat mengajukan *redemption*/pengembalian saldo kartu Mandiri *e-money* ke cabang terdekat dengan dikenakan biaya administrasi.

Penyelesaian Sengketa (*Dispute*) Transaksi Mandiri Prabayar

1. Dalam hal terdapat pertanyaan atau sengketa/dispute transaksi kartu maka pemegang kartu dapat mengajukan keluhan baik secara tertulis dan/atau lisan ke Mandiri Call 14000 atau cabang.
2. Pemegang kartu mengajukan keluhan atas dispute transaksi maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja dari tanggal transaksi.
3. Dalam hal pengajuan keluhan dilakukan secara tertulis, pemegang kartu wajib melampirkan *copy* bukti-bukti transaksi dan bukti lainnya untuk mendukung pengaduan.
4. Bank akan melakukan pemeriksaan/investigasi atas pengaduan pemegang kartu.
5. Apabila dari hasil pengecekan bank telah sesuai dengan pangaduan pemegang kartu maka akan dilakukan pengkreditan ke rekening tabungan/ giro pemegang kartu dan/atau dibayar tunai.
6. Apabila dari hasil pengecekan bank tidak sesuai dengan pengaduan pemegang kartu, akan diinformasikan ke pemegang kartu dengan cara penyampaian yang ditentukan oleh bank.
7. Sengketa (*dispute*) atas transaksi Mandiri *e-money* akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja.

Batas Pertanggungjawaban (*Liability*)

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

Kerahasiaan Informasi Pemegang Kartu

1. Keamanan informasi pribadi pemegang kartu akan dilindungi oleh bank dengan cara menjaga keamanan fisik, elektronik dan prosedur sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
2. Ketika bank menggunakan jasa perusahaan lain untuk menyediakan layanan bagi bank, bank mewajibkan mereka untuk melindungi kerahasiaan informasi pemegang kartu.

Hukum yang Berlaku dan Domisili

1. Syarat dan Ketentuan mengenai penggunaan kartu Mandiri *e-money* ini tunduk pada hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. Berkenaan dengan syarat dan ketentuan mengenai penggunaan kartu Mandiri *e-money* dan segala akibatnya, bank dan pemegang kartu setuju untuk memilih tempat kediaman hukum di tempat pemegang kartu membeli kartu perdana Mandiri *e-money*.
3. Dalam hal terjadi perselisihan maka para pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah dan apabila tidak tercapai kesepakatan, maka para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Pengadilan Negeri sesuai domisili tergugat.

Lain-lain

1. Syarat-syarat dan ketentuan umum kartu Mandiri *e-money*, termasuk jenis/bentuk layanan setiap saat dapat diubah oleh bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu.
2. Atas perubahan, penambahan atau penggantian syarat dan ketentuan mengenai penggunaan kartu Mandiri *e-money* tersebut tetap akan mengikat pemegang kartu.
3. Perubahan, penggantian dan/atau penambahan tersebut dilakukan melalui:
 - Pemberitahuan yang ditempel pada cabang Bank atau *counter*.
 - Diumumkan melalui *website* bank (www.bankmandiri.co.id).
 - Diumumkan melalui media cetak dan/atau elektronik; dan/atau
4. Media lain yang ditentukan kemudian.
5. Seluruh jenis dan besarnya biaya dapat berubah sewaktu-waktu melalui pemberitahuan atau pengumuman.
6. Hal-hal yang berkaitan dengan pengaduan dan permintaan informasi dapat dilakukan melalui: Mandiri Call 14000 atau melalui *website* dengan alamat www.bankmandiri.co.id.